

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
"ХАРЬКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ"

Н. В. БОРИСОВА
О. В. КАНИЩЕВА

**ОСНОВЫ ОТЕЧЕСТВЕННОГО И ЗАРУБЕЖНОГО
ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА НА ПК**

Текст лекций

Утверждено
редакционно-издательским
советом университета,
протокол № 1 от 20.06.2012

Харьков
НТУ "ХПИ"
2013

УДК 651.2:004.38

ББК 60.844

Б 82

Рецензенты: *И. П. Гамаюн*, д-р тех. наук, проф., декан, Национальный технический университет "Харьковский политехнический институт"; *И. Д. Вечирская*, канд. тех. наук, ст. науч. сотрудник, Харьковский национальный университет радиоэлектроники

Містить теоретичний матеріал, що охоплює широке коло питань, пов'язаних з діловодством та основними напрямками діяльності такої багатогранної професії, як секретар.

Призначено для студентів гуманітарних спеціальностей.

Борисова Н. В.

Б 82 Основы отечественного и зарубежного делопроизводства на ПК: текст лекций / Н. В. Борисова, О. В. Канищева. – Харьков : НТУ "ХПИ", 2013. – 241 с. – На рус. яз.

Содержит теоретический материал, охватывающий широкий круг вопросов, связанных с делопроизводством и основными направлениями деятельности такой многогранной профессии, как секретарь.

Предназначено для студентов гуманитарных специальностей.

Ил.: 30. Табл.: 7. Библиогр.: 23 назв.

УДК 651.2:004.38

ББК 60.844

© Н. В. Борисова, О. В. Канищева, 2013

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	8
Лекция 1. История развития секретарского дела.	10
1.1. Истоки развития секретарского дела в XVI – XIX вв.	10
1.2. Развитие секретарского дела в XIX – начале XX в.е	14
1.3. История развития секретарского дела после Великой Октябрьской социалистической революции 1917 г. до наших дней	17
Вопросы для повторения и самопроверки	20
Лекция 2. Основные понятия делопроизводства. Роль делопроизводства в управлении	21
2.1. Основные понятия делопроизводства	21
2.2. Документ и его функции	24
2.3. Классификация деловых документов	25
2.4. Виды документопотоков	28
2.5. Этапы обработки документов. Работа с входящими документами	30
2.6. Работа с исходящими документами	31
2.7. Работа с внутренними документами	32
Вопросы для повторения и самопроверки	33
Лекция 3. Организация служб делопроизводства	34
3.1. Организационное построение службы делопроизводства	34
3.2. Разделение функций между подразделениями делопроизводства и исполнителями	36
3.3. Организация работы секретаря	38
3.4. Должностная инструкция секретаря	40
Вопросы для повторения и самопроверки	47
Лекция 4. Документы в управленческой деятельности	48
4.1. Документация по кадрово-контрактным вопросам	48
4.1.1. Автобиографии	48
4.1.2. Заявления	50

4.1.3. Контракты	51
4.1.4. Личные листки	52
4.1.5. Соглашения	53
4.1.6. Характеристики	54
4.2. Официально-личные документы	55
4.2.1. Доверенности	55
4.2.2. Расписки	57
4.2.3. Списки. Перечни	58
Вопросы для повторения и самопроверки	59
Лекция 5. Организация рабочего места секретаря	60
5.1. Рабочее место секретаря	60
5.2. Зонирование рабочего места секретаря	61
5.3. Планировка рабочего места секретаря	64
5.4. Автоматизация и механизация рабочего места секретаря	67
5.5. Условия труда секретаря	68
Вопросы для повторения и самопроверки	73
Лекция 6. Средства организационной техники	74
6.1. Классификация средств организационной техники	74
6.2. Средства административно-управленческой связи	75
6.2.1. Классификация средств связи	75
6.2.2. Телефонная связь	76
6.2.3. Телеграфная связь	78
6.2.4. Факсимильная связь	80
6.2.5. Модемы	82
6.3. Средства тиражирования документов	83
6.3.1. Классификация средств тиражирования	83
6.3.2. Принтеры	84
6.3.3. Средства копирования документов	89
6.3.4. Средства размножения документов	90
6.3.5. Дополнительные средства размножения документов	95

Вопросы для повторения и самопроверки	101
Лекция 7. Организация совещаний, приемов и презентаций	104
7.1. Организация совещаний	104
7.1.1. Проведение оперативного совещания	107
7.2. Организация приемов и презентаций	108
7.2.1. Организация презентации	108
7.2.2. Организация приемов	109
7.2.3. Сервировка стола	111
7.2.4. Подготовка сувениров и памятных подарков	114
7.2.5. Официальные поздравления и благодарности	117
Вопросы для повторения и самопроверки	118
Лекция 8. Работа с посетителями	119
8.1. Работа секретаря в приемной	119
8.2. Прием сотрудников по текущим вопросам	122
8.3. Прием сотрудников по личным вопросам	123
8.4. Прием посетителей из других организаций	125
8.5. Прием командированных	129
8.6. Угощение посетителей	129
8.7. Незапланированные посетители	130
Вопросы для повторения и самопроверки	132
Лекция 9. Служебный телефонный разговор	134
9.1. Разговор по телефону	134
9.2. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам	135
9.3. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы	138
9.4. Телефонограмма	143
9.5. Типичные ошибки при телефонном общении	145
Вопросы для повторения и самопроверки	146
Лекция 10. Деловой этикет секретаря	147
10.1. Этикет. Понятие делового (служебного) этикета	147
10.2. Приветствие	150

10.3. Обращение	153
10.4. Представление	154
10.5. Правила этикета при приеме посетителей	158
10.6. Этикет при ходьбе	160
Вопросы для повторения и самопроверки	162
Лекция 11. Эффективное деловое общение	163
11.1. Общение. Принципы эффективного общения	163
11.2. Подготовка и проведение деловой беседы	165
11.3. Общение в системе "руководитель – подчиненный" (служебная вертикаль)	167
11.4. Общение в системе "коллега – коллега" (служебная горизонталь)	169
11.5. Общение с представителями сторонних организаций	169
11.6. Общение с "трудными" людьми	171
11.7. Правила эффективного общения	172
Вопросы для повторения и самопроверки	175
Лекция 12. Межличностные отношения и конфликты	176
12.1. Типы конфликтов и причины их возникновения	176
12.2. Структура и динамика конфликтов. Стили поведения в конфликте	179
12.3. Предотвращение конфликтов и их преодоление	184
12.4. Функции конфликтов	186
Вопросы для повторения и самопроверки	190
Краткий словарь-справочник для составления текстов служебных документов	191
Краткий словарь терминов из области делопроизводства	197
Список литературы	208
Приложения	210
Приложение 1. Должностная инструкция секретаря	210
Приложение 2. Примеры оформления автобиографий	214
Приложение 3. Примеры оформления заявлений	216
Приложение 4. Пример оформления контракта	217

Приложение 5. Пример оформления трудового соглашения	223
Приложение 6. Пример оформления аттестационной характеристики	225
Приложение 7. Примеры оформления доверенностей	226
Приложение 8. Примеры оформления расписок	228
Приложение 9. Примеры оформления списка, перечня	230
Приложение 10. Список канцелярских товаров	232
Приложение 11. Список рекомендуемой литературы	232
Приложение 12. Список справочных телефонов	234
Приложение 13. Список принадлежностей для сервировки	235
Приложение 14. Список продуктов и напитков	236
Приложение 15. Памятка по приему посетителей секретарю английского рекламного агентства "WILSON"	237
Приложение 16. Фразы, которые следует и не следует использовать в телефонном разговоре, если...	238

ВВЕДЕНИЕ

Материал лекций, представленный в настоящем издании, охватывает широкий круг вопросов, связанных с делопроизводством и деятельностью секретаря.

Первая лекция посвящена истории развития секретарского дела, секретарских служб и рассматривает роль и значение секретаря в структуре управления в историческом аспекте.

Далее следуют лекции, посвященные основным понятиям делопроизводства, роли делопроизводства в управлении, организации делопроизводственных служб, документам в управленческой деятельности. В них рассматриваются вопросы классификации и работы с документами; правила составления, оформления документов по кадрово-контрактным вопросам и официально-личных документов; вопросы организации служб делопроизводства на предприятии в целом и организации работы секретаря в частности, регламентации должностных обязанностей секретаря в виде должностной инструкции.

Отдельная лекция посвящена условиям труда секретаря. В ней рассматриваются вопросы организации (планировки, зонирования, автоматизации и механизации) рабочего места секретаря, а также санитарно-гигиенических, эстетических и других условий труда.

Средства организационной техники, используемые секретарем в своей профессиональной деятельности, рассматриваются в отдельной лекции, в которой приводится классификация средств оргтехники, а затем дается характеристика отдельных функциональных групп, в которые эти средства объединяются согласно классификационному принципу.

В следующем логическом блоке содержатся лекции, посвященные обязанностям секретаря по бездокументному обслуживанию руководителя, а именно организации совещаний, приемов и презентаций, приема посетителей, телефонных переговоров. Освещаются как общие, так и частные вопросы организации различных совещаний (плановых, оперативных и т. п.), приемов и презентаций; вопросы организации приема

различных категорий посетителей; вопросы организации и проведения телефонных переговоров; приводятся основные правила ведения делового телефонного разговора, типичные ошибки при телефонном общении, правила передачи и приема телефонограмм.

Завершает учебное издание блок лекций, посвященных деловым качествам секретаря: деловому этикету, правилам эффективного делового общения, межличностным отношениям в коллективе и конфликтам. Рассматриваются основные правила и нормы делового этикета в общем и в применении к конкретным ситуациям; принципы и правила эффективного делового общения в целом и в системе служебной вертикали, служебной горизонтали, при общении с представителями сторонних организаций и с так называемыми "трудными" людьми; типы конфликтов, причины их возникновения, структура и динамика конфликтов, стили поведения в конфликте, вопросы предотвращения конфликтов и их преодоления, функции конфликтов.

Простота и ясность изложения материала позволяет успешно осваивать различные по сложности темы и закреплять пройденный материал, отвечая на вопросы для повторения и самопроверки, которые помещены после каждой лекции. Ответы на вопросы также помогут при подготовке к промежуточному и итоговому контролю знаний по дисциплине. Издание содержит темы рефератов, охватывающие весь спектр вопросов изучаемой дисциплины. В приложения вынесены примеры и образцы оформления документов, памятки и другие вспомогательные материалы, которые помогут как в освоении материала лекций, при подготовке индивидуальных практических заданий, так и в дальнейшей профессиональной деятельности.

Данное издание предназначено в первую очередь для студентов специальности "Перевод", изучающих дисциплину "Основы отечественного и зарубежного делопроизводства на ПК", но может быть использовано и студентами других гуманитарных специальностей для изучения основных направлений деятельности такой многогранной профессии, как секретарь и, возможно, для подготовки к будущей профессиональной деятельности в качестве секретаря-референта.

Лекция 1. История развития секретарского дела

План лекции:

1.1. Истоки развития секретарского дела в XVI – XIX вв.

1.2. Развитие секретарского дела в XIX – начале XX в.

1.3. История развития секретарского дела после Великой Октябрьской социалистической революции 1917 г. до наших дней

1.1. Истоки развития секретарского дела в XVI – XIX вв.

Многовековой опыт развития государства сформировал аппарат гражданских чиновников, в котором секретарям отводилось важное место. Понять особенности работы сегодняшнего секретаря невозможно без рассмотрения ее истоков, которые связаны с развитием системы государственных учреждений.

Секретарская служба получила свое развитие в приказах XVI – XVII вв. Глубокие преобразования государственного аппарата проводил Петр I. Административная реформа началась с создания Ближней канцелярии, предшественницы правительствующего Сената – высшего правительственного учреждения с судебными, административными и законодательными функциями. Вокруг царя сформировалась сплоченная группа сподвижников (П. Гордон, Ф. Лефорт, Я. Брюс, А. М. Головин, А. Д. Меншиков, братья Апраксины), рядом с которыми "вырастала молодая поросль служилого чиновничества", где секретари играли одну из главных ролей. Канцелярию сената возглавлял обер-секретарь. Рядовые секретари выполняли рутинную ежедневную работу с текущими делами. Кабинет-секретарь докладывал царю важнейшие документы государственной политики и приватные письма, адресованные государю.

С 1704 г. важнейшие государственные функции выполняет кабинет и личная канцелярия царя. В царствование Петра I кабинет-секретарь Макаров, по мнению историка С. М. Соловьева, был "человек без мнения, без голоса, но могущественный по своему приближению к государю, все вельможи обращаются к нему с почтением, рассчитывая на благосклонность государя, когда ему будет докладывать Макаров". В кабинет поступали

рапорты от дипломатических представителей. Особую группу дел кабинета представляли прошения (челобитные). После смерти Петра I кабинет был упразднен.

Основным законодательным актом, регулирующим деятельность государственного аппарата Российской империи, стал Генеральный регламент – устав государственной гражданской службы, изданный 28 февраля 1720 г. Он закрепил единые принципы работы всех звеньев государственного аппарата, нормы документирования и организации делопроизводства, распределения должностей внутри учреждения, функции чиновников, в том числе секретарей. Генеральный регламент ввел систему делопроизводства, получившую название "коллежской" по названию учреждений нового типа – коллегий. Доминирующее значение в этих учреждениях получил коллегиальный способ принятия решений.

Глава 29 Генерального регламента называлась "О секретарском управлении". В ней были определены основные должностные обязанности секретаря, такие, как прием входящей корреспонденции, ведение двух реестров документов ("вершенных" и "невершенных" дел), подготовка документов, обеспечение сохранности документов, контроль исполнения документов, представление дел к слушанию, распределение обязанностей между другими сотрудниками канцелярии, работа с посетителями, хранение печати коллегии. В этой же главе устанавливалась мера ответственности секретаря за ненадлежащее исполнение своих обязанностей. Например, "леность и недосмотр" наказывались штрафами, более серьезные проступки наказывались еще строже, вплоть до "лишения живота и пожитков".

24 января 1722 г. Петром I был подписан законодательный акт, который регламентировал порядок государственной службы – "Табель о рангах". Это был первый документ такого рода в Российской империи. Табель о рангах устанавливала 14 рангов (классов, классов чинов) по трем видам: военные, штатские и придворные.

В "Табели о рангах" также упоминается должность секретаря:

- к 5-му классу (наиболее высокому классу для этой должности)

относилась придворная должность тайного кабинет-секретаря;

- к 6-му классу – штатская должность обер-секретаря Сената;
- к 7-му классу – штатские должности обер-секретарей Военной, Адмиралтейской и Иностранной коллегий;
- к 8-му классу – штатские должности обер-секретарей других коллегий, секретарей Сената;
- к 9-му классу – штатские должности секретарей Военной, Адмиралтейской и Иностранной коллегий, архивариусов при обоих государственных архивах, сенатских протоколистов и переводчиков. К этому же классу относились "профессоры при академиях" и "докторы всяких факультетов". Трудно сказать, чем было вызвано включение этих должностей в один класс, преувеличением ли значимости одних, либо наоборот, но это дает возможность предположить, что образование канцелярских чиновников, опыт их работы можно было соотнести с уровнем появляющейся научной интеллигенции;
- к 10-му классу – штатские должности секретарей остальных коллегий, переводчики и протоколисты Военной, Адмиралтейской и Иностранной коллегий;
- к 11-му классу – военные должности корабельных секретарей;
- к 11-му и 12-му классу – штатские должности секретарей в "надворных судах и канцеляриях" в губерниях и провинциях;
- к 13-му классу – придворная должность гоф-секретаря.

Служащий, получивший чин до 8-го класса, становился потомственным дворянином, чин с 9-го до 14-го класса давал только личное дворянство. Секретари, относящиеся по должности к различным классам, все-таки занимали высокое место в "служилой бюрократии". Должность гражданского коллежского обер-секретаря соответствовала военной должности майора.

С 1763 г. происходит возрождение кабинета его императорского величества. У императрицы Екатерины II было много доверенных лиц в качестве кабинет-секретарей: Безбородко, Елагин, Теплов. Все они были людьми одаренными. Кроме чиновников, среди них были писатели и поэты, "внесшие

легкий слог в канцелярские дела" (Р. Г. Державин).

С 1763 г. была введена должность статс-секретарей, основная обязанность которых заключалась в "приеме прошений на высочайшее имя". На эту должность служащие назначались на основе рекомендательных писем и высокого покровительства. Согласно "Табели о рангах" они относились к пятому классу с обращением к ним "Ваше высокородие", имели высокое жалование, единовременные выплаты, именные пенсии, награждались орденами, медалями, знаками. Кабинет имел большие финансовые средства, на которые строились на имя государыни поместья, дворцы, гражданские сооружения, тюрьмы и т. д.

Работа с прошениями регламентировалась инструкциями, где был определен четкий порядок обращения с прошениями. Они подавались лично в кабинет, но чаще по почте. Иногда от важных сановников ("под кувертом" (куверт – *устар.*) конверт) – с подписью ("в собственные руки"), часто вместе с рекомендательными письмами. Большую часть прошений передавали статс-секретарю в Сенат "для разрешения по законам". Многие вопросы, изложенные в прошениях на высочайшее имя, решались вне очереди в зависимости от покровительства знатных лиц. Скорость рассмотрения вопроса нередко зависела от личности подателя. Есть резолюция Екатерины II на просьбы шведского посла: "Не мешкать по нашему российскому обыкновению, как в старину, чужие дабы не ведали".

Канцелярия статс-секретарей была хорошей школой чиновничьей службы, через нее прошли видные государственные деятели. Впоследствии многие становились сенаторами. Канцелярия каждого статс-секретаря была автономна. В штате было еще два-три секретаря. Это были образованные люди, знали языки, были умны и умели схватывать суть вопроса. Были также молодые люди из знатных фамилий для "курьерских посылок в чужие края". Их функции заключались в проверке фактов, изложенных в прошениях. Сословный состав подателей прошений – дворянство, иностранные послы, торговые люди. Крестьяне за жалобы на своих помещиков ссылались в Сибирь.

Два раза в неделю в восемь утра у Екатерины II была аудиенция со

статс-секретарями. Частная переписка Екатерины II также проходила через их руки. Статс-секретари являлись членами многочисленных комиссий об иностранных поселениях, о беспорядках в Малой России, готовили проект закона "Об учреждении губернии". Архивы статс-секретарей – ценный исторический источник.

В местных органах управления секретарям принадлежала главная роль в "присутственных местах" (государственных учреждениях). Секретари по каждому поступившему делу составляли докладные записки, по которым принимались решения.

В конце XVIII века существовали пособия по составлению документов, которыми пользовались секретари. Наряду с уставными правилами они включали элементы правоотношений служащего и государства, деловой и "паркетный" этикет.

1.2. Развитие секретарского дела в XIX – начале XX в.

В XIX в. начинается реорганизация центрального аппарата, создаются министерства. Основой организации их деятельности стал принцип единоначалия, изменивший систему управления и соответственно делопроизводства. Принцип единоначалия означал, что управленческие решения принимались единолично конкретным должностным лицом в рамках его компетенции. Второй важный принцип – принцип иерархии – определял строгое распределение функций управления между структурными подразделениями, а также обязанности чиновников всех рангов. Нарушение обязанностей влекло за собой конкретную меру ответственности, определенную законом. Внедрение принципа иерархии означало последовательность подготовки решения и обязательное участие в этом процессе всех структурных подразделений и должностных лиц – от нижестоящих к вышестоящим.

Внедрение новой системы управления началось изданием манифеста от 8 сентября 1802 г., провозгласившего создание первых восьми министерств, а завершилось изданием 25 июня 1811 г. "Общего учреждения министерств", регламентировавшего единообразие в организации делопроизводства.

производства новых центральных учреждений. Был установлен порядок рассмотрения документов, подготовки их проектов, оформления, подписания, скрепления, регистрации, контроля за исполнением и архивного хранения. Порядок работы с документами назван в этом законе "образ производства дел".

Значение секретаря в начале XIX в. несколько изменяется. Строгая регламентация порядка прохождения документов по инстанциям требовала строгого распределения обязанностей между чиновниками всех уровней управления. Каждое дело рассматривалось с точки зрения важности затрагиваемых в них вопросов, наличия резолюций высших чиновников, "спешности" и секретности. Каждому вопросу соответствовал чиновник, занимающий определенную ступень в системе органов управления.

В соответствии с "Общим учреждением министерств" многие функции секретаря выполнялись соответственно заместителем (товарищем) министра, директорами департаментов.

Достаточно отчетливо функции секретарей видны в отделениях департаментов, губернских учреждениях. Причем в канцеляриях имелись три уровня секретарской службы: обер-секретарь, секретарь, помощник секретаря.

Работа секретарей регламентировалась инструкциями, содержащими перечень обязанностей по работе с документами. Составление документов XIX в. проходило этап жесткого регламентирования: состав информации, последовательность изложения вопросов, резюме, что облегчало работу секретарей. Кроме того, "ревизия дел" возложила на секретарей дополнительные обязанности по контролю за исполнением документов.

По части продвижения секретарей на высокое служебное место XIX в. мало отличался от XVIII в. Блестящую карьеру сделал известный русский реформатор М. М. Сперанский, пройдя за четыре года путь от "домашнего" секретаря знатного вельможи до видного сановника Российской империи.

Рядовые секретари канцелярии несли всю тяжесть огромного дело-

производства, они обслуживали табельное чиновничество за маленькую зарплату.

Во второй половине XIX в. новые структуры управления (банки, тресты, синдикаты, специальные органы надзора, комитеты, комиссии, советы) потребовали привлечения на государственную службу большого числа чиновников, в том числе секретарей.

В период расцвета российской империи должность секретаря при дворе или при высоких особах имели право занимать лица дворянского происхождения. Более демократичной и открытой для разночинцев ("людей разного чина и звания") профессия стала лишь в XIX в. В 1840 г. появились первые личные секретари у руководителей Путиловского и Невского заводов в Петербурге, а представители профессии приобрели новый статус – помощников в бизнесе. Секретари сопровождали своих патронов в деловых поездках и на отдыхе, отвечали на письма и прошения, принимали посетителей – в общем, в большей мере занимались тем, что сейчас принято называть "связями с общественностью".

В 1868 г. в Харькове были созданы специальные курсы подготовки секретарей. Появляется техника, упрощающая работу: множительные аппараты, пишущие машинки, стенография. С 1884 г. стали выходить специальные журналы: "Вестник контор и канцелярий", "Бюллетень конторщика" и др.

Большое место в организации секретарской службы на протяжении многих лет занимали вопросы служебного этикета, взаимоотношений с начальником, овладения хорошими манерами. Наука изучать характеры и приспосабливаться к ним давалась не каждому. Тональность отношений, стиль работы и стиль жизни определились условиями, создаваемыми в каждом конкретном учреждении, размерами жалованья и самим духом времени.

Обычно секретари носили форму, соответствующую званию и, подавая в отставку, увольнялись с мундиром и пенсионом.

Подводя итог, можно сказать, что государственные секретари в дореволюционный период были образованными и компетентными людьми с развитым чувством долга и ответственности. Зная законы, будучи ини-

циативными и заинтересованными, они, ко всему прочему, были также гибкими и дипломатичными, стараясь использовать любую возможность с тем, чтобы употребить накопленные знания и опыт на благо государства.

1.3. История развития секретарского дела после Великой Октябрьской социалистической революции 1917 г. до наших дней

Профессия секретаря считалась "мужской", но изобретение телеграфной и телефонной связи во второй половине XIX в. открыло эту профессию для женщин. В конторах потребовались "женские" качества: внимание, любезность, аккуратность. Постепенно приходило понимание того, что именно женщина с одинаковой легкостью может исполнять, как творческие функции, так и рутинную работу, требующую большой выдержки и усидчивости. Примечательно, что и систему стенографии, и систему печати слепым методом изобрели мужчины, но применять эти методы на практике, скрупулезно и терпеливо, оказались способны лишь женские руки – "умные" руки выпускниц Смольного института и гимназий, ставших первыми стенографистками и машинистками.

После революции 1917 г. стенография переживает свой расцвет – ведь именно стенографистки ведут историческую летопись нового государства, беспристрастно фиксируя в своих блокнотах все важные события. По всей стране открылись курсы, готовящие качественно новых специалистов. Возникла необходимость в подготовке квалифицированного персонала и для работы в министерствах, в посольствах за границей.

После 1917 г. значение секретарей-помощников руководителей стало постепенно снижаться, и количество их сократилось. Но до середины 1920-х гг. этот процесс шел достаточно медленно, отмечался даже повышенный интерес к вопросам научной организации управленческого труда, а следовательно, и к секретарскому делу. В 1925 г. секретарей официально включили в так называемую канцелярско-техническую группу служащих и фактически уравнивали с машинистками, рассыльными, конторщиками.

В 1932 г. основаны Курсы стенографии и машинописи МИД СССР, позднее – Профессионально-техническое училище, находящееся под патро-

нашем Министерства внешней торговли (в 90-х годах Курсы были преобразованы в Колледж МИД России, а училище – в Профессиональный лицей административного сервиса и менеджмента). Профессия секретаря в это время "обрастает" новыми требованиями: владение стенографией, владение машинописью, владение основами делопроизводства, умение отвечать на телефонные звонки (притом, что отдельно существуют профессии стенографистки и машинистки). В 1932 г. секретарей разделили на две группы. В первую, весьма малочисленную, группу вошли помощники и референты, во вторую – машинистки-секретари I и II категории.

В начале 1960-х гг. в перечне профессий и должностей значились лишь секретари-машинистки и секретари-стенографистки. Секретарей-помощников и секретарей-референтов официально могли иметь только руководители высокого ранга, например, руководители центрального аппарата министерств и ведомств. Большинство рядовых руководителей могли в соответствии со штатным расписанием иметь только секретаря-машинистку с весьма скромным должностным окладом. Поскольку без толкового секретаря ни один руководитель обходиться не мог, выход находили с помощью так называемых "подснежников" – секретарей и помощников руководителей, которые числились инженерами или экономистами в планово-экономических, технических или иных более или менее подходящих отделах. В 1977 г. в стране насчитывалось более 1 млн таких "подснежников", выполнявших секретарские обязанности.

В 70-е годы профессия секретаря вместе со всей страной переживает период "застоя". "Секретаря семидесятых, как правило, можно представить в лице женщины средних лет, которая давно уже занимает эту должность, хорошо владеет правилами приема посетителей, прекрасно знает характер, запросы и особенности своего начальника, умеет манипулировать очередью к начальнику", – говорит Людмила Алексеевна Кондрашова, заместитель директора по учебной работе Колледжа МИД России.

То, что в приемных сидели не юные девушки, во многом, видимо, объясняется тем, что состав советских руководителей был далеко не молод. Но время внесло свои коррективы как в образ шефа, так и в образ секретаря. В

конце 80-х – начале 90-х годов, с приходом "дикого капитализма" и появлением в нашей стране первых бизнесменов, происходит резкое "омоложение" секретарей. Молодому руководителю соответственно требуется молодой секретарь. Л. А. Кондрашова: "И вот появляется новый тип в профессии. Это красивая, молодая особа, пользующаяся, чаще всего, покровительством своего начальника, сопровождающая его на приемах и презентациях (так как владеет иностранными языками), хорошо знающая основы этикета. Она выполняет многие функциональные обязанности, подчас и не присущие данной профессии".

Только в 1980-х гг. в штатные расписания предприятий и организаций стали официально включать инженеров и инспекторов по контролю исполнения, документоведов. Специалисты, занимавшие эти должности, часто выполняли обязанности секретарей руководителей.

По мере того, как стал расти уровень топ-менеджеров, стали повышаться и требования к профессии секретаря. В девяностых годах, в соответствии с новыми требованиями, меняется учебный план в образовательных учреждениях, ориентированных на подготовку будущих секретарей.

Однако многие работающие секретари, имеющие профильное образование, отмечают, что даже новейшие учебные программы далеко не исчерпывают тот список знаний и умений, которые необходимы современному секретарю. В частности, практиками отмечается необходимость владения основами менеджмента, тайм-менеджмента и бизнес-психологии. Однако проблема в том, что в нашей стране очень мало образовательных семинаров по этим дисциплинам проводится именно для секретарей, чаще они ориентированы на руководителей компаний.

Как уже говорилось выше, функциональное наполнение обязанностей секретаря и персонального ассистента изменилось, даже по сравнению с девяностыми годами, и сложно поддается какому-либо квалификационному определению. Как показывает статистика, тяжелее всего в этом отношении работает секретарям в молодых компаниях – им чаще приходится совмещать функции секретаря офиса и помощника руководителя (или руководителей), на них чаще возлагается решение каких-то спешных

и важных проблем, и, помимо своих функциональных обязанностей, они нередко бывают вынуждены брать на себя обязанности других сотрудников. В то же время здесь для секретарей обычно складываются неплохие карьерные перспективы, как в рамках административного сектора, так и в рамках любого направления деятельности компании.

Современный секретарь может сделать вывод о том, что ему, как и до-революционным секретарям, также необходимо стремиться к совершенствованию своих профессиональных знаний, заниматься самообразованием, приобретать навыки делового администрирования, быть собранным и т. д.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Какие этапы развития секретарского дела можно выделить?
2. Перечислите основные документы XVI – XIX вв., в которых определялись функции секретаря.
3. По какой причине и каким образом изменяется роль секретаря в начале XIX в.?
4. В каком году появились первые личные секретари руководителей?
5. В каком году и в каком городе были открыты первые специальные курсы подготовки секретарей?
6. Почему профессия секретаря постепенно из "мужской" превращается в "женскую"?
7. Какие этапы развития секретарского дела можно выделить в период с 1917 г. до наших дней? Кратко охарактеризуйте эти этапы.
8. Почему важно изучать историю развития секретарского дела? Каким образом изучение истории развития секретарского дела может помочь современному секретарю в его профессиональной деятельности?

Лекция 2. Основные понятия делопроизводства.

Роль делопроизводства в управлении

План лекции:

- 2.1. Основные понятия делопроизводства.*
- 2.2. Документ и его функции.*
- 2.3. Классификация деловых документов.*
- 2.4. Виды документопотоков.*
- 2.5. Этапы обработки документов. Работа с входящими документами.*
- 2.6. Работа с исходящими документами.*
- 2.7. Работа с внутренними документами.*

2.1. Основные понятия делопроизводства

Письменное регулирование деловых отношений в государственно-правовой и общественно-производственной сферах, обслуживание общественных потребностей граждан в различных ситуациях осуществляется с помощью деловых бумаг, документов. Документы широко используются в повседневной деятельности как источники и носители информации, способствуют усовершенствованию внутренней организации и внешних отношений, улучшению работы, функционирования учреждений, организаций, предприятий и одновременно являются основаниями для принятия решений, обобщения, справочно-поисковой работы.

Таким образом, можно выделить несколько значений понятия "документ":

1. Официальное письменное свидетельство, зафиксированное на специальной бумаге (паспорт, свидетельство о рождении, диплом об образовании и др.).
2. Деловая бумага, удостоверяющая определенный юридический факт, подтверждает действия, полномочия или права конкретного лица (закон, акт, протокол, доверенность и др.).
3. Материальный объект, содержащий определенную информацию (бумага, перфокарта, дискета, диск, файл, кино- и фотопленка и др.).

4. Исторически достоверные письменные источники (грамота, указ и др.).

Обобщая приведенные выше формулировки, можно определить понятие *документ* как материальный объект, содержащий зафиксированную, оформленную в установленном порядке информацию, и имеющий определенную юридическую силу для выполнения конкретной, предназначенной ему функции.

Другими словами, *документом* называется все то, что служит для регистрации, передачи и сохранения информации о каком-нибудь предмете.

Информация документа всегда фиксируется на каком-либо носителе информации. *Носитель* – это материальный объект, используемый для отображения и хранения на нем различной информации (языковой, звуковой, изобразительной), в том числе в преобразованном виде. В качестве таких носителей могут использоваться: бумага, диск компьютера, фото- и киноплёнка и т.д.

Документирование – это регламентированный процесс записи информации на материальном носителе, обеспечивающий ее юридическую силу. Результатом документирования является документ.

Юридическая сила – свойство официального документа, которое предоставляется ему действующим законодательством, компетенцией органа, издавшего документ, и установленным порядком его оформления. Юридическая сила документа обеспечивается установленным для каждой разновидности документов комплексом *реквизитов* – обязательных элементов составления документов.

Государственным стандартом установлен не только состав реквизитов, но и зоны, и последовательность их расположения на документе. Совокупность реквизитов и схема их расположения на документе составляют его *формуляр*.

Формуляр также регламентируется государственным стандартом, поэтому для правильного составления документа необходимо знать не только его реквизиты, но и схему (модель) их расположения. Наличие формуляра обеспечивает общность документирования и общность документации как в

пределах одного учреждения, так и в целом в стране.

Однако кроме требований к оформлению документов, которые являются стабильными для каждого конкретного вида документов, все без исключения документы должны отвечать следующим общим требованиям:

- не противоречить действующему законодательству государства, нормам права, директивным положениям конкретных руководящих органов;
- издаваться только определенными уполномоченными органами или должностными лицами в соответствии с их компетенцией;
- отвечать своему назначению, названию и составляться по установленной форме;
- быть достоверными, убедительными и отвечать цели и задачам конкретного учреждения, организации, предприятия или их руководства (базируясь на фактах, содержать конкретные и содержательные предложения и указания);
- быть надлежащим образом отредактированными, грамотными, аккуратно оформленными.

Любой документ является составной частью (элементом) определенной системы документации.

Система документации – это совокупность определенных документов, взаимосвязанных по следующим признакам: происхождению, назначению, виду, сфере деятельности и единым требованиям по их оформлению (составлению).

Основными комплексами всей документации являются:

- организационно-правовая документация;
- плановая документация;
- информационно-справочная и справочно-аналитическая документация;
- отчетная документация;
- документация по личному составу (кадровая);
- финансовая документация (бухгалтерский учет и отчетность);
- документация по материально-техническому обеспечению;
- договорная документация;

- документация по информационному обеспечению деятельности учреждений.

2.2. Документ и его функции

Любой официальный документ одновременно выполняет несколько функций, то есть является многофункциональным, это и позволяет ему удовлетворять разнообразные потребности граждан.

К общим функциям документа относятся:

- *информационная* – любой документ создается для сохранения информации, поскольку необходимость ее зафиксировать является причиной составления документа;

- *социальная* – документ является социально значимым объектом, поскольку его появление обусловлено определенной социальной потребностью;

- *коммуникативная* – документ выступает как средство связи между отдельными элементами государственной структуры (учреждениями, организациями, предприятиями и т. д.);

- *культурная* – документ является средством закрепления и передачи культурных традиций, что лучше всего прослеживается на больших комплексах документов (научно-технической сферы), где находит отражение уровень научного, технического и культурного развития общества.

К специфическим функциям документа относятся:

- *управленческая* – документ является инструментом управления; эта функция присуща ряду управленческих документов (плановым, отчетным, организационно-распорядительным и др.), которые специально создаются для реализации задач управления;

- *правовая* – документ является средством закрепления и изменения правовых норм и правоотношений; эта функция является основополагающей в законодательных и правовых нормативных актах, которые создаются с целью фиксации правовых норм и правоотношений; документ может получать правовые функции временно (например, для использования в качестве доказательства в суде);

- *историческая* – документ является источником исторических сведений о развитии общества; эту функцию получает определенная часть документов только после того, как они выполняют свою оперативную роль и поступают в архив на хранение.

2.3. Классификация деловых документов

Основным классификационным признаком конкретного документа является его содержание, а именно отношение зафиксированной в нем информации к конкретному лицу, структуре, предмету или направлению деятельности составителя или адресата. В соответствии с нормативными требованиями деловые документы классифицируются по таким признакам: способу фиксации, содержанию, наименованию, способу изготовления, степени сложности, месту составления, направлению движения, срокам исполнения, происхождению, степени гласности, юридической силе и назначению.

1. По способу фиксации информации они делятся на письменные, графические, фото-, фоно- и кинодокументы.

Письменные (или рукописно-печатные) включают в себя все рукописные и машинописные документы, изготовленные на различных множительных аппаратах и типографским способом.

К графическим документам относятся чертежи, графики, карты, рисунки, схемы, планы, ценные своей иллюстративностью.

Фото-, кинодокументы позволяют запечатлеть те объекты, явления и процессы, которые зафиксировать другими средствами трудно или невозможно.

Фонодокументы позволяют делать точную звукозапись информации и широко используются при протоколировании собраний, совещаний, заседаний и т. п.

2. По содержанию (важнейший вид классификации) – это могут быть документы: по административным вопросам, по вопросам материально-технического снабжения, по вопросам планирования, по вопросам бухгалтерского учета, по вопросам подготовки кадров и т. д.

3. По наименованию выделяются несколько десятков видов и разновидностей управленческих документов – это акты, анкеты, ведомости, протоколы, инструкции, отчеты, приказы и т. д. Однако классифицировать их по указанному признаку нецелесообразно, потому что существует немало документов одного и того же наименования, но совершенно различного содержания.

4. По способу изготовления документы бывают типовые (стандартные), трафаретные (нестандартные, нерегламентированные) и индивидуальные.

Типовые документы составляются на специальной бумаге или специальных бланках с защитными символами в строго регламентированной последовательности (паспорта, свидетельства, аттестаты, дипломы и др.).

В трафаретных документах часть текста отпечатана на бланке, а часть вписывается при его заполнении (справки, пропуска, типовые письма, инструкции и др.). Эта форма находит все большее распространение, так как позволяет составителям экономить время и упрощает машинную обработку.

Индивидуальные документы создаются каждый раз заново и трудно поддаются трафаретизации, потому что составляются произвольно (например, докладные и объяснительные записки, автобиографии и др.).

5. По степени сложности можно выделить простые и сложные документы. К первым относятся документы, рассматривающие один вопрос, ко вторым, как правило, два или несколько. Очевидно, что простые документы легче обрабатывать, контролировать, исполнять, хранить.

6. По месту составления документы делятся на две группы: внутренние и внешние.

К первой группе относятся документы, создаваемые внутри того или иного предприятия (учреждения, организации), где они и функционируют; ко второй – документы, поступившие извне или направленные другим предприятиям, учреждениям или гражданам.

7. По направлению движения документы делятся на входящие и исходящие.

К первой группе относятся документы, которые поступают в организацию, учреждение, на предприятие; ко второй – документы, направленные за пределы организации, учреждения, предприятия.

8. *По срокам исполнения* документы делятся на обычные (бессрочные, несрочные), срочные и очень срочные.

Первые исполняются (обрабатываются) в порядке общей очереди, по необходимости в пределах сроков, установленных руководством. Срочные требуют исполнения в сроки, установленные законом, правовым актом, руководителем. Эту категорию составляют также те из них, которые являются срочными по способу отправления или вручения (телеграммы, фототелеграммы, телефонограммы, командировочные удостоверения и т. п.), с отметкой "срочно", "весьма срочно". Очень срочные имеют специальную отметку срока исполнения и исполняются в первую очередь.

9. *По происхождению* документы делятся на две группы: служебные (официальные) и официально-личные.

В первую группу входят документы, созданные в организациях, учреждениях, на предприятиях по вопросам их деятельности; во вторую – документы, касающиеся конкретных лиц для решения их личных вопросов.

Следует отметить, что к официальным документам относят и документы, удостоверяющие личность человека и его права, а также содержащие сведения биографического характера (паспорт, удостоверение личности, водительские права и т. д.).

10. *По степени гласности* документы бывают обычные (для общего пользования), для служебного пользования (ДСП), секретные и совершенно секретные. В правом верхнем углу трех последних видов документов делается соответствующая специальная отметка "Для служебного пользования", "Секретно", "Совершенно секретно". Ознакомление и использование секретных и совершенно секретных документов разрешается только при наличии предварительно подписанного документа (соглашения, расписки и т. п.) о мере ответственности за утрату или разглашение их содержания.

11. По юридической силе различают подлинные и подложные документы.

Подлинными считаются документы, выданные в установленном законом порядке с соблюдением всех правил; подложными – реквизиты или содержание которых не соответствуют истинным.

Подлинные, в свою очередь, бывают действительными, имеющими в данный момент юридическую силу, и недействительными, утратившими ее по каким-либо причинам (например, из-за истечения срока договора).

Подложными документы могут оказаться вследствие материального или интеллектуального подлога. Первый бывает тогда, когда в содержание подлинного документа вместо правильных вносят ложные сведения, делают поправки, подчистки и т. п. Интеллектуальный подлог выражается в составлении и выдаче документа с заведомо ложным содержанием, хотя и правильного с формальной стороны.

12. По назначению (стадиям создания) документы подразделяются на подлинники (оригиналы) и копии.

Подлинник – документ, созданный впервые и надлежащим образом оформленный. Он может быть размножен копиями. В юридическом отношении подлинник и копия равноценны.

Копия представляет собой точное воспроизведение подлинника, имеет в верхнем правом углу пометку "Копия" и заверена в определенном порядке.

Различают три разновидности копий: отпуск, выписка и дубликат. Отпуск – это полная копия отправленного куда-нибудь подлинника, оставшаяся у отправителя. Выписка – копия, воспроизводящая часть текста документа. Дубликат – второй экземпляр документа, выданный в связи с утерей (или по другой причине) подлинника. Дубликат имеет одинаковую с подлинным документом юридическую силу.

2.4. Виды документопотоков

Жизнь любой организации связана с обработкой управленческой информации, представленной в форме деловых документов. Однако чем

крупнее фирма, тем хаотичнее могут оказаться пути ее распространения.

Движение документов в организации с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки за пределы предприятия называется *документооборотом*.

Документооборот в организации осуществляется в виде потоков документов между:

- теми людьми, которые анализируют и производят информацию или принимают решения (руководители предприятия или подразделений, специалисты и квалифицированные служащие) и
- пунктами технической обработки документов на предприятии (секретарь руководителя, канцелярия, экспедиция, множительная служба, архив).

По тому, какие этапы обработки проходят документы, можно выделить три основных информационных потока – документопотока:

1. *Документопоток входящих в организацию документов* (письма, договоры, рекламные объявления, ведомственные распоряжения, инструкции, и т. д.) Большая часть входящих документов, которые обрабатывает секретарь (или канцелярия), адресована его руководителю и только 10-15 % – заместителям руководителя, руководителям структурных подразделений и конкретным исполнителям. Схема распределения потока входящих документов представлена на рис. 2.1.

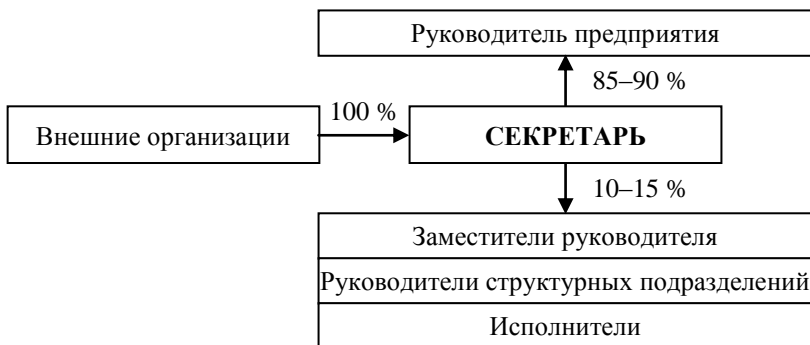


Рис. 2.1. Схема распределения потока входящих документов

2. *Документопоток внутренних документов*, то есть создаваемых

внутри организации и передаваемых из одного подразделения в другое (приказы, распоряжения, инструкции, служебные записки и т. д.)

3. *Документопоток исходящих документов* – информация, направляемая во внешний мир (письма и ответы на письма, договоры, отчеты, контракты, пресс-релизы и т. д.)

Задача делопроизводственных служб предприятия заключается в том, чтобы документы во время своего движения не терялись и вовремя поступали в очередные пункты обработки. Ведь именно от четкости их движения зависит своевременность и правильность принятия управленческих решений. Эта задача решается с помощью системы документооборота, организация которой регламентируется нормативными документами.

2.5. Этапы обработки документов. Работа с входящими документами

Как же осуществляется и контролируется прохождение и исполнение документов разных документопотоков по подразделениям предприятия?

На рис. 2.2 представлены этапы обработки входящих документов.

1. После вскрытия конверта секретарь производит **предварительное рассмотрение** письма, на основании которого он принимает решение направить документ руководителю. (Конверты с пометкой "лично" не вскрываются).

2. Секретарь **регистрирует** письмо. Письмо получает уникальный входящий номер. При регистрации также фиксируется дата его поступления в организацию.

3. Секретарь передает письмо руководителю.

4. **Руководитель рассматривает документ** и с резолюцией, отражающей его решение, направляет исполнителю через секретаря. Секретарь вносит резолюцию в регистрационный журнал.

5. Исполнитель, работая с документом, готовит ответ, который направляет руководителю на подпись (вместе с сопроводительными материалами, которые использовались при подготовке ответа).

6. Секретарь (при необходимости) осуществляет контроль за исполнением документа.



Рис. 2.2. Этапы обработки входящих документов

7. Секретарь получает от исполнителя **инициативное письмо** и помещает его в соответствующее дело для дальнейшего хранения и использования, а ответ направляет адресату.

2.6. Работа с исходящими документами

Работа с исходящими документами осуществляется по схеме, представленной на рис. 2.3.



Рис. 2.3. Этапы обработки исходящих документов

1. Исходящий документ готовится исполнителем в подразделении (составляется и согласовывается проект документа). Чаще всего исходящий документ исполнителем и оформляется, а секретарь проверяет правильность оформления.

2. Оформленный документ передается на подпись руководителю.

3. После подписания руководителем документ регистрируется секретарем или в канцелярии.

4. Зарегистрированный документ отправляется адресату. Отправка должна быть произведена в день поступления документа в канцелярию.

5. Второй экземпляр документа секретарь подшивает в дело.

2.7. Работа с внутренними документами

Внутренние распорядительные документы (например, приказы, решения или распоряжения) составляются и оформляются секретарем по указанию руководителя предприятия.

Работа с внутренними документами осуществляется по такой схеме:

1. Секретарь **составляет и оформляет** внутренний распорядительный документ.

2. При необходимости документ **проходит согласование с юридической службой** предприятия.

3. Согласованные документы **подписываются руководителем**.

4. Внутренние документы **регистрируются, размножаются** секретарем (или в канцелярии) и **направляются в структурные подразделения для исполнения**.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Перечислите основные понятия делопроизводства и дайте им определения.

2. Какие определения понятия "документ" Вам известны?

3. Какие требования являются общими для всех без исключения документов?

4. Перечислите и кратко охарактеризуйте функции документа.

5. Что является основным классификационным признаком конкретного документа?

6. Перечислите известные Вам критерии классификации документов.

7. Какие документы можно отнести к группе внешних документов? Можно ли отнести к этой группе входящие и исходящие документы? Ответ обоснуйте.

8. Какие отличительные особенности характерны для таких видов копий документов, как отпуск, выписка и дубликат?

9. Каким образом осуществляется документооборот в организации? Какие виды документопотоков Вы знаете?

10. В чем состоит основная задача делопроизводственных служб предприятия?

11. Перечислите основные этапы обработки входящих документов.

12. Перечислите основные этапы обработки исходящих документов.

13. По какой схеме осуществляется работа с внутренними документами?

Лекция 3. Организация служб делопроизводства

План лекции:

- 3.1. Организационное построение службы делопроизводства.*
- 3.2. Разделение функций между подразделениями делопроизводства и исполнителями.*
- 3.3. Организация работы секретаря.*
- 3.4. Должностная инструкция секретаря.*

3.1. Организационное построение службы делопроизводства

Существует три формы организации делопроизводства: централизованная, децентрализованная и смешанная.

При *централизованной форме* организации делопроизводства все операции по обработке документов сосредотачиваются (централизуются) в едином для всего учреждения центре – канцелярии, общем отделе или у секретаря.

Децентрализованная форма предполагает рассредоточение делопроизводственных операций между структурными подразделениями учреждения; при этом в каждом из них выполняется относительно однородный набор делопроизводственных операций. Не следует смешивать децентрализованную форму организации делопроизводства, при которой делопроизводственные операции выполняются в структурных подразделениях учреждения, с организационной структурой службы делопроизводства, имеющей специализированные подразделения – машбюро, экспедиции, контрольные группы и т. д.

При *смешанной форме* операции выполняют централизованно (прием, регистрация, контроль, размножение документов) и децентрализованно (справочно-информационное обслуживание, хранение документов, формирование дел).

Форму организации делопроизводства выбирают с учетом размера учреждения, объема документооборота, состава структурных подразделений. В небольших учреждениях (когда документирование осуществляется непосредственно в подразделениях), а также в территориально разобщен-

ных учреждениях (расположенных, например, в различных районах большого города) выбирают централизованную форму. В большинстве же учреждений и организаций используют смешанную форму организации делопроизводства.

Наиболее рациональной формой организации отдельных делопроизводственных процессов и операций является централизация, поскольку она позволяет:

- снизить стоимость делопроизводственных операций;
- улучшить организацию труда делопроизводственного персонала и, в частности, внедрить его нормирование;
- обеспечить специализацию и взаимозаменяемость работников;
- использовать прогрессивные и производительные технические средства;
- обеспечить единство организационного и методического руководства.

В современных условиях полностью централизовать делопроизводственное обслуживание можно только в сравнительно небольших учреждениях. В крупных учреждениях следует стремиться к целесообразной централизации отдельных функций делопроизводства, таких, как прием и отправка документов, регистрация и контроль исполнения документов, стенографирование и печатание документов, их размножение, методическое руководство делопроизводством.

В небольших учреждениях, не имеющих общих отделов и отделов делопроизводства, делопроизводственное обслуживание осуществляет секретарь руководителя.

Если организация или учреждение имеют большой объем документов, то вводится структурное подразделение, отвечающее за делопроизводство, — канцелярия (общий отдел, отдел делопроизводства и т. п.). В зависимости от характера выполняемой работы сотрудников канцелярии делят на две категории: специалисты (референты, методисты, заведующий архивом, заведующий экспедицией, редактор, корректор) и технические исполнители (секретарь-стенографист, делопроизводитель, курьер).

Деятельность канцелярии регламентируется специально разработанным положением, в котором в том числе определены и основные функции, которые выполняет канцелярия на предприятии. Это такие функции как:

1. Прием и регистрация (учет) документов.
2. Распределение документов и доставка их исполнителям.
3. Оформление и отправка исходящих документов.
4. Стенографирование и печатание документов.
5. Контроль за сроками исполнения документов.
6. Формирование дел и сдача их в архив.
7. Организация хранения и обеспечение использования документов, хранящихся в архиве.

С целью регламентации делопроизводственного процесса, определения приемов и способов создания и обработки документов в организации отделы делопроизводства разрабатывают инструкции по делопроизводству, которые утверждаются приказом руководителя учреждения.

3.2. Разделение функций между подразделениями делопроизводства и исполнителями

Основой организации труда делопроизводственного персонала является глубокое и четкое разделение функций между подразделениями и исполнителями. Оно отражается в нормативных документах – положениях о делопроизводственных подразделениях и должностных инструкциях их работников.

Положение об отделе делопроизводства разрабатывает руководитель отдела и утверждает руководитель учреждения. Положение о структурном подразделении отдела разрабатывает руководитель этого подразделения совместно с руководителем отдела, а утверждает руководитель отдела, управляющий делами, или руководитель другого подразделения, в состав которого входит отдел делопроизводства.

Положение должно содержать четкие формулировки, не допускающие разногласий в вопросе о том, кто и что должен делать, кто кому подчинен и т. д. Пункты положения, определяющие взаимоотношения отдела

делопроизводства с другими подразделениями, должны быть согласованы с этими подразделениями.

При разработке положения об отделе делопроизводства используют типовое положение. Его дополняют (при необходимости – сокращают) и корректируют в соответствии с конкретными условиями работы данного аппарата управления и его делопроизводственной службы.

Положение об отделе или его структурном подразделении включает следующие разделы:

- общие положения;
- основные функции и задачи;
- обязанности, права и ответственность руководителя (этот пункт имеет место в том случае, если не разрабатывается должностная инструкция руководителя);
- организация работы;
- управление подразделением.

Для каждого работника отдела делопроизводства разрабатывается *должностная инструкция*, которая определяет организационно-правовое положение работника в структурном подразделении и обеспечивает условия для его эффективной работы. Инструкция состоит из следующих разделов.

Общая часть. Устанавливаются основные задачи работника (например, основная задача делопроизводителя – регистрация документов), порядок замещения должности (т.е. кем назначается и освобождается от должности данный работник), профессиональные требования к работнику (уровень образования, стаж работы, знания, умения), должностное лицо, которому непосредственно подчинен работник, основные документы и материалы, которыми обязан руководствоваться работник в своей деятельности.

Функции работника. Определяются предмет ведения или участок работы, закрепленный за работником, перечень видов работ, из которых складывается выполнение возложенных функций (например, при регистрации документов требуется выполнение таких работ, как заполнение карточек, ведение картотеки, выдача справок по телефону и т. д.).

Обязанности работника. Указываются обязанности, связанные с подго-

товкой документов, получением, обработкой и выдачей информации, предполагающие обязательное использование определенных форм и методов работы (например, периодический контроль за формированием дел в структурных подразделениях, проведение инструктажей и т. д.), а также требующие соблюдения сроков выполнения конкретных действий, определяющие порядок исполнения поручений, этические нормы, которые необходимо соблюдать в коллективе. Иногда в этом разделе описываются элементы технологии выполняемых работ.

Права работника. Определяются права работника по реализации возложенных на него обязанностей.

Взаимоотношения (связи по должности). Указываются подразделения и работники, от которых исполнитель получает и которым передает информацию, сроки ее передачи, должностные лица, которые привлекаются к исполнению тех или иных документов, и лица, с которыми они согласовываются, и т. д.

Оценка работы. Перечисляются критерии, позволяющие оценить степень выполнения работником своих функций и обязанностей, использования прав и т. д. Основными критериями являются качество работы и своевременность ее выполнения.

Должностную инструкцию подписывает начальник отдела делопроизводства и утверждает руководитель или заместитель, курирующий отдел делопроизводства.

3.3. Организация работы секретаря

Главная фигура делопроизводственного процесса – секретарь. Его *важнейшая задача*, которая реализуется при выполнении многих функций, – оказание максимальной помощи руководителю и экономия его времени. Эта задача подразумевает выполнение следующих видов работ:

1. Работа с документами. Этот вид деятельности включает весь комплекс работ, связанных с делопроизводством: оформление документов, направление документов в структурные подразделения, контроль исполнения документов, прием документов на подпись руководителю и

контроль за правильностью их оформления, организация хранения исполненных документов.

2. *Работа со средствами связи.* Ведение телефонных переговоров (при отсутствии руководителя на рабочем месте секретарь записывает фамилию и телефон звонившего абонента и, по возможности, интересующий его вопрос), прием и отправка факсов, сообщений по электронной почте. Секретарь обязан также следить за исправностью всех находящихся в его ведении средств связи и немедленно вызывать ремонтные службы в случае их неисправности.

3. *Работа с посетителями.* Включает в себя прием и помощь как обратившимся к секретарю сотрудникам предприятия, так и помощь командированным лицам (направление в нужное подразделение, помощь с устройством в гостиницу). Секретарь организует прием сотрудников и других посетителей в установленные часы приема (предварительная запись на прием к руководителю).

4. *Подготовка и проведение совещаний.* Секретарь должен проинформировать приглашенных на совещание по распоряжению руководителя, подготовить список участников, оформить доклад руководителя. Во время проведения совещания секретарь ведет его протокол.

5. *Работы хозяйственного характера.* В обязанности секретаря входит большой круг вопросов хозяйственного характера. Это проверка качества уборки кабинета руководителя, обеспечение исправности всех технических средств, находящихся в кабинете, а также обеспечение руководителя всеми необходимыми канцелярскими принадлежностями и т. д.

Состояние делопроизводства и общая культура обслуживания руководителей, специалистов в значительной мере определяется качеством труда секретаря, которое, в свою очередь, зависит от уровня его организации. На практике секретарь либо ведет полностью (или в значительной мере) делопроизводство аппарата управления или крупного структурного подразделения в целом, выполняя при этом функции секретаря руководителя, либо выполняет только функции секретаря руководителя. Преобладает первый тип секретарской деятельности.

Как уже отмечалось выше, труд секретаря характеризуется широтой и разнообразием выполняемых функций и операций.

Во-первых, секретарская деятельность требует умения быстро переключаться с одного вида работы на другой: регистрация документов, телефонные переговоры, машинопись, прием посетителей и т. д.

Во-вторых, секретарь в течение рабочего дня общается с относительно большим кругом лиц.

В-третьих, зачастую секретарь, помимо поручений непосредственного руководителя, по роду своей деятельности нередко должен выполнять поручения других лиц. Такое положение создает дополнительные трудности в работе секретаря, и поэтому его обязанности и права должны быть особенно строго определены и закреплены в должностной инструкции.

3.4. Должностная инструкция секретаря

Должностная инструкция – это правовой акт, необходимый для регулирования правового положения секретаря. В ней содержатся основные требования, предъявляемые к секретарю в отношении его знаний, умений и навыков, определяются его права и должностные обязанности, а также ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение этих обязанностей. Поэтому наличие должностной инструкции – важнейшая предпосылка рациональной организации деятельности секретаря.

Должностные инструкции могут разрабатываться "внешними" государственными или частными организациями, но чаще всего их разрабатывает отдел кадров организации по согласованию с юридическим отделом или юрисконсультом, а затем уже они утверждаются руководителем организации. В любом случае при разработке должностной инструкции работодателю следует опираться на положение о структурном подразделении организации. Должностная инструкция и положение о структурном подразделении являются взаимосвязанными документами, которые дополняют друг друга. Эта взаимосвязь прослеживается в том, что обязанности каждого секретаря вытекают из задач и функций самого структурного подразделения организации.

Должностная инструкция секретаря имеет определенную форму, ее текст включает в себя следующие разделы:

1. Общие положения.
2. Функции.
3. Должностные обязанности.
4. Права.
5. Ответственность.

В разделе *"Общие положения"* содержится информация о порядке назначения, освобождения секретаря от должности, замещения его во время отсутствия, требования к квалификации секретаря и наличию специальных знаний, подчиненность работника. При этом требования к квалификации секретаря и к наличию специальных знаний устанавливаются в должностной инструкции на основе "Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих".

Требования к квалификации кандидата на должность секретаря устанавливаются по следующим направлениям:

- уровень образования (начальное профессиональное, среднее (полное) общее, высшее);
- практический опыт работы на такой должности (стаж работы).

Сегодня от секретаря все чаще требуется высшее образование. В некоторых организациях в зависимости от специфики работы и иных обстоятельств к секретарям могут предъявляться и повышенные требования, например, знание одного или нескольких иностранных языков. Секретарь руководителя обязательно должен иметь высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы либо среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее двух лет.

Для исполнения своих обязанностей секретарю необходимо как минимум знать:

- законодательные и нормативные правовые акты, нормативно-методические документы по ведению делопроизводства;
- основы трудового законодательства;
- стандарты системы организационно-распорядительной документации;

- организацию и технологию документационного обеспечения управления;

- структуру и руководящий состав организации и его структурных подразделений;

- правила орфографии и пунктуации;
- архивное дело;
- машинопись;
- правила печатания деловых писем с использованием типовых форм;

- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда.

Секретарь подчиняется непосредственно руководителю организации либо структурного подразделения. Во время отсутствия секретаря его обязанности исполняет должностное лицо, назначенное в установленном порядке.

В разделе *"Функции работника"* определяются главные направления деятельности секретаря, перечень видов работ (операций), образующих отдельные функции (например, при регистрации документов требуется выполнение таких работ, как заполнение карточек, ведение картотеки, выдача справок).

В разделе *"Должностные обязанности"* определяются конкретные обязанности, выполняемые секретарем. В нем указываются как общие обязанности, выполняемые всеми без исключения секретарями (например, организация приема посетителей, ведение телефонных переговоров), так и специальные обязанности, исполнения которых требуют только от определенной категории секретарей (например, в обязанности ученого секретаря организации входит организация заседаний ученого совета этой организации).

Обязанности секретаря должны быть с исчерпывающей полнотой определены по каждой из выполняемых им функций (делопроизводство, машинопись, связь, прием посетителей, обслуживание руководителя и т. д.). При перечислении обязанностей, которые должны излагаться ясно,

четко и недвусмысленно, целесообразно указывать действия, вытекающие из тех или иных условий или результатов выполнения установленных обязанностей.

Среди обязанностей, возложенных на секретаря, можно выделить следующие:

- ведение делопроизводства;
- использование компьютерной техники для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений;
- передача и прием информации по приемно-переговорным устройствам (например, по телефону, факсу, телефаксу) и своевременное доведение до сведения руководства информации, полученной по каналам связи;
- организация телефонных переговоров руководителя;
- прием документов на подпись руководителю;
- обеспечение рабочего места руководителя канцелярскими принадлежностями, средствами организационной техники и т. п.;
- по поручению руководителя подготовка отдельных документов;
- организация приема посетителей;
- контроль за исполнением работниками организации изданных приказов и распоряжений, а также за соблюдением сроков выполнения устных поручений руководителя, взятых на контроль;
- выполнение отдельных служебных поручений руководителя.

В процессе совершенствования организации труда, внедрения новейших технических средств, увеличения объема выполняемых работ круг обязанностей секретаря по сравнению с обязанностями, установленными квалификационными характеристиками, может значительно расширяться. В таком случае секретарю может быть поручено выполнение должностных обязанностей, предусмотренных квалификационными характеристиками других однородных должностей, но сама работа не потребует другой специальности, квалификации или изменения должностного наименования. Иногда для выполнения своих служебных обязанностей секретарю необходимы специальные знания в различных сферах

деятельности.

В разделе "*Права*" закрепляются полномочия, которые предоставляются секретарю для самостоятельного решения всех вопросов, относящихся к его компетенции.

Как правило, секретарь наделяется следующими правами:

- знакомиться с проектами решений руководства организации или учреждения, непосредственно касающимися его деятельности;
- получать различную информацию и документы, необходимые для осуществления своей деятельности;
- вносить на рассмотрение руководства в пределах своих полномочий предложения по усовершенствованию как своей деятельности, так и деятельности организации в целом, предлагать способы устранения имеющихся недостатков;
- запрашивать информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей;
- требовать от руководства оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и соблюдения прав.

Кроме того, секретарю может быть предоставлено право принимать решения (в пределах своих полномочий), контролировать порядок оформления документов и т. д. Например, ученый секретарь организации может быть наделен правом привлечения специалистов структурных подразделений к решению задач, возложенных на него. В любом случае содержание этого раздела должностной инструкции напрямую взаимосвязано с функциями конкретного секретаря.

Раздел "*Ответственность*" регламентирует персональную ответственность секретаря за правильное и своевременное использование предоставленных ему прав, а также устанавливает личную ответственность секретаря за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, раскрывает содержание и формы ответственности за последствия своей деятельности и за несвоевременное принятие мер или действий, относящихся к его обязанностям.

В этом же разделе должны быть указаны основания ответственности

данного работника. К ним, в частности, относятся:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией;
- совершение правонарушений в процессе своей деятельности.

При этом необходимо отметить, что по первому основанию секретарь несет ответственность в пределах, определенных трудовым законодательством, а по второму – в пределах, определенных административным, уголовным и гражданским законодательством.

Таким образом, в должностной инструкции секретаря может быть установлена уголовная, административная, дисциплинарная и материальная ответственность работника.

За причинение материального ущерба секретарь несет ответственность в пределах, определенных трудовым, уголовным и гражданским законодательством. Если работник привлекается к материальной ответственности в пределах, определенных трудовым законодательством, то на основании трудового кодекса он обязан возместить работодателю причиненный ему прямой действительный ущерб. Под прямым действительным ущербом понимается реальное уменьшение наличного имущества работодателя или ухудшение состояния указанного имущества (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества), а также необходимость для работодателя произвести затраты либо излишние выплаты на приобретение или восстановление имущества. Секретарь несет материальную ответственность как за прямой действительный ущерб, непосредственно причиненный им работодателю, так и за ущерб, возникший у работодателя в результате возмещения им ущерба иным лицам.

Уголовная ответственность секретаря возникает за совершение правонарушения, предусмотренного Уголовным кодексом, а административная ответственность – за совершение административного правонарушения, указанного в Кодексе об административных правонарушениях.

Несмотря на то, что меры ответственности устанавливаются в соответствии с действующим законодательством, необходимо также учиты-

вать и специфику работы организации. В любом случае при подготовке этого раздела за основу следует брать раздел "Должностные обязанности", в соответствии с которым и детализируются основания ответственности секретаря.

Желательно в должностной инструкции указать по каждому виду выполняемой работы конкретные меры ответственности. При этом следует иметь в виду, что в аппарате управления *не бывает работ, за выполнение которых никто не несет ответственность*.

Наряду с основными разделами в инструкцию могут быть включены и другие разделы. Например, раздел *"Взаимоотношения"*, который регулирует взаимоотношения между секретарем и другими работниками, а также устанавливает определенные служебные связи с другими организациями. Здесь указываются подразделения и работники, от которых секретарь получает и которым передает информацию, ее структура, сроки передачи и т. д.

В разделе *"Оценка работы"* перечисляются критерии, позволяющие оценить степень выполнения секретарем своих функций и обязанностей, использования им его прав. Основными критериями являются качество работы и своевременность ее выполнения. Качество работы определяется, в первую очередь, выполнением обязанностей, изложенных в должностной инструкции.

Помимо общепринятой структуры, в должностную инструкцию могут вводиться новые разделы, например, раздел *"Личностные качества секретаря, необходимые ему при выполнении своих функций"* или раздел *"Организация рабочего места и оптимальные условия труда"*.

После надлежащего оформления и согласования инструкции она подписывается, утверждается и доводится до сведения исполнителя, при этом исполнитель в обязательном порядке ставит ознакомительную визу.

Должностные инструкции не являются постоянными по содержанию, со временем они могут изменяться и дополняться. Все существенные изменения в отношении прав и обязанностей работника вносятся в такие инструкции только на основании приказа руководителя организации. Примерная должностная инструкция секретаря руководителя представле-

на в приложении 1.

На базе должностных инструкций разрабатывается трудовой договор для каждой должности, в том числе для должности секретаря. Таким образом, происходит персонификация труда. В этом случае должностная инструкция выступает в качестве своеобразного "щита", защищающего работника в случае возникновения конфликтной ситуации с работодателем, поскольку она фактически разделяет трудовые обязанности между всеми работниками организации.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Какие формы организации делопроизводства Вы знаете?
2. Перечислите основные функции, которые выполняет канцелярия на предприятии.
3. Из каких разделов может состоять должностная инструкция?
4. В чем состоит важнейшая функция секретаря?
5. Перечислите основные виды работ, выполняемые секретарем.
6. Какие работы хозяйственного характера входят в обязанности секретаря?
7. Какими организациями могут разрабатываться должностные инструкции?
8. Какие требования предъявляются к квалификации кандидата на должность секретаря?
9. Какие обязанности и права секретаря могут быть прописаны в должностной инструкции?
10. Какие виды ответственности может нести секретарь? Какие основания для этого предусматриваются?
11. Какие дополнительные разделы могут быть включены в должностную инструкцию секретаря? Кратко охарактеризуйте эти разделы.
12. Как Вы считаете, могут ли вноситься изменения в должностную инструкцию? Ответ обоснуйте.
13. Что понимается под "персонификацией труда"?

Лекция 4. Документы в управленческой деятельности

План лекции:

4.1. Документация по кадрово-контрактным вопросам.

4.1.1. Автобиографии.

4.1.2. Заявления.

4.1.3. Контракты.

4.1.4. Личные листки.

4.1.5. Соглашения.

4.1.6. Характеристики.

4.2. Официально-личные документы.

4.2.1. Доверенности.

4.2.2. Расписки.

4.2.3. Списки. Перечни.

4.1. Документация по кадрово-контрактным вопросам

Документы по кадрово-контрактным вопросам – это документы, которые содержат информацию о личном составе предприятия (организации), зафиксированную в заявлениях о приеме (увольнении, переводе) на работу, приказах по личному составу, автобиографиях, характеристиках, контрактах (трудовых соглашениях) по найму работников и т. п.

4.1.1. Автобиографии

Автобиография (от греческого *autos* – сам, *bios* – жизнь, *grapho* – пишу, то есть описание своей жизни) – это документ, в котором человек собственноручно в хронологическом порядке представляет краткое описание своей жизни и деятельности.

Основное требование к составителю этого документа – предоставить исчерпывающую информацию и быть лаконичным при изложении необходимых сведений. Каждое новое сообщение начинается с абзаца.

Несмотря на свободный стиль написания автобиографии, обязательными являются следующие реквизиты:

1. Название вида документа.

2. Фамилия, имя, отчество (в именительном падеже единственного числа).

3. Дата рождения: число, месяц (буквами), год.

4. Место рождения: село, поселок, город (в именительном падеже), район (в родительном падеже), край, страна (если за пределами Украины) (в именительном падеже). Все данные о месте рождения пишутся так, как они записаны в свидетельстве о рождении (паспорте).

5. Сведения об учебе: полное наименование учебных заведений (как они назывались во время обучения), названия полученных специальностей (по диплому).

6. Служба в вооруженных силах, пребывание в местах лишения свободы и т. п.

7. Сведения о трудовой деятельности (полное наименование мест работы и должностей).

8. Награды, взыскания, поощрения.

9. Сведения об общественной работе.

10. Краткие сведения о составе семьи (без местоимений).

Для неженатых/незамужних:

- отец, мать (фамилия, имя, отчество, год рождения, должность и место работы);

- сестры, братья, если у них нет своей семьи (фамилия, имя, отчество, год рождения, место учебы, работы, должность).

- Для женатых/замужних:

- жена, муж (фамилия, имя, отчество, год рождения, место работы или учебы);

- дети (фамилия, имя, отчество, год рождения, место работы или учебы).

11. Полный домашний адрес, номер телефона.

12. Дата составления (слева).

13. Подпись составителя (справа).

Существуют следующие разновидности автобиографий:

1) автобиография-рассказ, которая составляется в описательной

(произвольной) форме;

2) автобиография-документ, в которой точно излагаются основные факты;

3) автобиография-документ специального назначения, в которой детально излагаются все факты жизни и деятельности как составителя, так и его родственников. Например, указываются точные сроки (день, месяц, год) обучения или работы; причины смены места обучения или работы; девичья фамилия (матери, жены, матери жены), нынешнее местопребывание родственников; паспортные данные составителя и т. д.

Примеры оформления автобиографий представлены в Приложении 2.

4.1.2. Заявления

Заявление – это вид документа, с помощью которого граждане реализуют через государственные, частные или общественные организации (учреждения, заведения) предоставленные им права (на труд, отдых, материальное и социальное обеспечение и т. п.) или защищают свои интересы.

Различают два основных вида заявлений:

- личное заявление, которое содержит просьбу (обращение) к руководящему должностному лицу, пишется собственноручно в единственном экземпляре;

- служебное заявление, которое составляется должностным лицом от собственного имени или от организации (предприятия, объединения), которую это лицо представляет, к должностному лицу другой организации, структуры и т. п. В отличие от личного, служебное заявление может быть воспроизведено механическим способом в нескольких экземплярах и может иметь соответствующие реквизиты (название и адрес организации, исходящий номер документа и т. п.).

Реквизиты заявления:

1. Адресат (с большой буквы справа) – должность, название учреждения, звание, фамилия и инициалы должностного лица, на имя которого подается заявление, в дательном падеже.

2. Адресант (без предлога с маленькой буквы) – должность, звание, название заведения, фамилия, имя, отчество лица, которое обращается с заявлением, в родительном падеже (без точки в конце последнего слова), адрес.

3. Название вида документа (посередине с маленькой буквы).

4. Текст (с большой буквы, с абзаца).

5. Основание (приложение): перечень других документов, прилагаемых к заявлению для подтверждения его правомерности или весомости аргументации, с указанием количества страниц.

6. Дата написания (слева).

7. Подпись адресанта (справа).

Если заявление адресуется в ту же организацию, где работает автор заявления, адрес автора указывать не нужно, достаточно назвать должность и место работы (структурное подразделение).

Примеры оформления заявлений представлены в Приложении 3.

4.1.3. Контракты

Контракт – это правовой документ, который удостоверяет некоторую договоренность между партнерами (предприятием или учреждением и работником) о принципах совместной производственной и творческой деятельности. Благодаря контракту граждане реализуют право распоряжаться своими способностями к труду согласно Закону Украины "О предприятии", "О собственности".

Реквизиты контракта:

1. Название вида документа с кратким указанием его назначения (на управление предприятием, на исполнение обязанностей и т. п.).

2. Дата, место.

3. Орган, который нанимает руководителя.

4. Должность, фамилия, имя, отчество того, кого нанимают.

5. Текст.

6. Подписи сторон – составителей контракта.

7. Печать, удостоверяющая подпись нанимателя.

8. Графы согласования для контрактов, которые заключаются с руководителем государственного и муниципального предприятия.

Текст контракта должен иметь определенную структуру:

1. Общие положения.
2. Функции и обязанности руководителя (специалиста).
3. Компетенция и права руководителя (специалиста).
4. Формирование и условия деятельности дирекции (аппарата) предприятия.
5. Материальное и социально-бытовое обеспечение руководителя (специалиста).
6. Ответственность сторон, разрешение противоречий.
7. Изменение и разрыв контракта.
8. Срок действия и другие условия контракта.
9. Адреса сторон и другие сведения.

Контракт составляется в двух экземплярах – по одному для каждой стороны. Это оговаривается в тексте контракта.

Пример оформления контракта представлен в Приложении 4.

4.1.4. Личные листки

Личные листки учета кадров являются необходимым документом, заполняемым гражданином при принятии его на работу (учебу), для участия в определенном конкурсе и т. д. Такой листок является обобщением автобиографических данных гражданина, оформленных путем фиксации их в определенных таблицах.

Основными реквизитами личных листов учета кадров являются:

1. Название вида документа (личный листок; анкета научного работника).
2. Фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, фото заполняющего документ.
3. Сведения об образовании.
4. Сведения о научной степени, ученых званиях.
5. Какими языками владеет.

6. Трудовая деятельность.
7. Государственные награды.
8. Отечественные, зарубежные и международные научные знаки отличия.
9. Сведения о семье.
10. Паспортные данные.
11. Домашний адрес.
12. Личная подпись.
13. Дата заполнения документа.

4.1.5. Соглашения

Трудовые соглашения – это документы, которые заключаются между организациями и работниками, которые не входят в состав этой организации, для выполнения определенных видов работ, когда эти работы не могут быть выполнены на договорных началах с соответствующими учреждениями и предприятиями.

Для трудовых соглашений характерны следующие реквизиты:

1. Название документа (трудовое соглашение).
2. Дата и место составления.
3. Перечень сторон, заключивших соглашение.
4. Содержание соглашения с указанием обязанностей исполнителя и заказчика.
5. Юридические адреса сторон.
6. Подписи сторон.
7. Печать предприятия или организации.

Трудовое соглашение составляется в нескольких экземплярах, один из которых выдается исполнителю, а другие сохраняются в делах организации-заказчика.

Пример оформления трудового соглашения представлен в Приложении 5.

4.1.6. Характеристики

Характеристика – это документ, в котором дается оценка деловых и моральных качеств работника.

Характеристика предъявляется при поступлении в средние и высшие учебные заведения, выдвижении на выборные должности, переизбрании, аттестации, оформлении на работу по конкурсу и т. д.

Характеристику составляют в двух экземплярах, один из которых получает работник, а второй (копию) подшивают в его личное дело. Текст характеристики излагается от третьего лица по просьбе работника. По типовому запросу характеристика может отправляться в высшие инстанции, судебные и административно-хозяйственные органы и другие учреждения.

В соответствии с назначением характеристики делятся на производственные, аттестационные, рекомендательные и нейтральные.

Характеристика имеет такие реквизиты:

1. Название вида документа (без точки в конце названия).
2. Фамилия, имя, отчество того, на кого составляется характеристика в родительном падеже.
3. Статус; должность; ученая степень и звание (если есть); место работы, учебы.
4. Год рождения (если нужно – национальность, домашний адрес, образование).
5. Текст – данные о трудовой деятельности (обучении), с какого времени работает (учится), продвижение по службе; как относится к своим служебным обязанностям; оценка уровня профессионального мастерства; самые существенные достижения, поощрения или взыскания. Отмечаются моральные качества – черты характера, отношение к коллегам или другим членам коллектива.
6. Выводы – назначение характеристики.
7. Должность (слева), подпись (справа), инициалы, фамилия руководителя учреждения, заведения (при необходимости – других ответственных лиц).

8. Дата составления документа (слева).
9. Печать учреждения, выдавшего характеристику.

Пример оформления аттестационной характеристики представлен в Приложении 6.

4.2. Официально-личные документы

4.2.1. Доверенности

Доверенность – это документ (письменное полномочие), по которому частное, официальное лицо или организация предоставляет право (полномочия) другому частному, официальному лицу или организации на законных основаниях осуществлять от его или ее имени определенные юридически значимые действия или представительские функции перед третьими лицами и этим создавать для последнего правовые последствия.

Доверенности делятся на личные (частные) и официальные (служебные). В зависимости от объема и содержания полномочий, которые предоставляются представителю, доверенности делятся на три вида:

- разовые – на выполнение одноразового действия (чаще всего это получение товарно-материальных ценностей или получение стипендии, заработной платы, пенсии, денежного перевода, посылки и т. п.);
- специальные – на осуществление частным или служебным лицом однотипных действий (представительство в судебных органах, выполнение хозяйственных и банковских операций на определенный срок и т. п.);
- генеральные (общие) – на выполнение расширенных полномочий (осуществление операций, связанных с управлением и владением недвижимым и движимым имуществом, банковских операций, получение и отправка корреспонденции, выполнение представительских функций в суде и т. п. с правом перепоручения их третьему лицу).

Срок действия доверенности обозначается цифрами (разовая, специальная) и буквами (генеральная, общая). Максимальный срок действия доверенности не может превышать трех лет. Если срок действия доверенности не определен, она сохраняет юридическую силу на протяжении года со дня ее составления. Недатированная доверенность не имеет юридиче-

ской силы.

Лицо или учреждение, составившее доверенность, может в любое время ее аннулировать, а лицо, которому доверенность выдана, – отказаться от нее. С прекращением действия доверенности утрачивает силу любое поручение третьему лицу.

Текст личной доверенности пишется в произвольной форме, но обязательными являются следующие реквизиты:

1. Название вида документа.
2. Место составления, число, месяц, год – для генеральной доверенности (буквами и без сокращений).
3. Фамилия, имя и отчество доверителя.
4. Домашний адрес доверителя (для генеральной доверенности).
5. Фамилия, имя и отчество; данные документа, удостоверяющего личность лица, которому выдается доверенность.
6. Содержание действий, обязанностей, прав, которые уполномочено делать доверенное лицо.
7. Срок действия, который в разовой доверенности указывается цифрами, а в специальной и генеральной – буквами.
8. Подпись доверителя (справа).
9. Дата составления разовой доверенности, которая пишется цифрами.
10. Заверение подписи доверителя, которая может осуществляться предприятием, где он работает, учреждением, где учится, ЖЭКом по месту его проживания, или любой нотариальной конторой.
11. Должность, название учреждения, организации, подпись, инициалы и фамилия лица, от имени которого выступает заверитель подписи.
12. Запись о взимании государственной пошлины или гербового сбора (для генеральной доверенности).
13. Номер, под которым зарегистрирован документ (для генеральной доверенности).
14. Печать организации, учреждения, где работает лицо, заверившее подпись.
15. Дата заверения, которая указывается цифрами, а для специальной

и генеральной доверенности – буквами (слева).

Примеры оформления доверенностей представлены в Приложении 7.

4.2.2. Расписки

Расписка – это документ, который подтверждает определенные действия, имевшие место между двумя лицами или лицом и учреждением (например, передача и получение документов, денег, материальных ценностей).

Расписки делятся на частные и служебные. Частная расписка составляется, когда одно лицо получает что-то от другого лица, а служебная – когда лицо или представитель учреждения получает материальные ценности или документы от какой-либо организации, учреждения.

Расписка может быть составлена в произвольной форме, но обязательными для нее являются следующие реквизиты:

1. Название вида документа.
2. Фамилия, имя и отчество (должность и полное название учреждения для служебного варианта) того, кто дает расписку и подтверждает получение, название документа (с его выходными данными).
3. Фамилия, имя и отчество (должность и полное название учреждения – для служебного варианта) того, кому дается расписка.
4. Конкретное указание, в чем дана расписка:
 - точное наименование материальных ценностей, документов и др.;
 - их состояние (новые, бывшие в употреблении, в рабочем состоянии);
 - их количество, вес, стоимость, размер (указываются цифрами, а в скобках – словами).
5. В служебном варианте следует указать, на основании какого распоряжения, приказа или другого документа переданы и получены ценности.
6. Дата составления (слева).
7. Подпись лица, которое получает ценности (справа).
8. В частном варианте подпись лица, которое дает расписку, заверяется руководителем учреждения или подразделения (с указанием его должно-

сти, инициалов, фамилии) или нотариальной конторой.

9. Дата заверения (слева).

Расписка составляется в одном экземпляре.

Примеры оформления расписок представлены в Приложении 8.

4.2.3. Списки. Перечни

Список – документ, который содержит перечень (регистрацию) лиц, предметов, объектов в определенном порядке:

- лиц, литературы (изданий) по алфавиту;
- событий в хронологическом порядке;
- предметов и т. п. от более значимого (дорогостоящего) до менее значимого.

Перечень – это документ, который содержит систематизированный перечень предметов, объектов или работ, составленный с целью распространения на них определенных норм или требований.

Эти два документа близки по форме и реквизитам, а отличаются только по назначению.

Реквизиты списка и перечня:

1. Штамп учреждения (для внешних документов).
2. Название вида документа.
3. Номер.
4. Тематический заголовок.
5. Текст (основная часть, содержащая графы и строки).
6. Должность, подпись и расшифровка подписи (если необходимо):
 - руководителя учреждения и главного бухгалтера;
 - руководителя подразделения;
 - составителя.

7. Дата.

8. Печать (если необходимо).

Примеры оформления списка и перечня представлены в Приложении 9.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Какую информацию содержат документы по кадрово-контрактным вопросам?
2. Какие реквизиты являются общими для всех документов по кадрово-контрактным вопросам?
3. Какое основное требование предъявляется к автобиографии?
4. Какие разновидности автобиографий Вам известны?
5. С помощью какого вида документа граждане реализуют предоставленные им права или защищают свои интересы?
6. Чем служебное заявление отличается от личного?
7. С какой целью заключается контракт? Какие права реализуют граждане благодаря контракту?
8. Какой документ является обобщением автобиографических данных гражданина, оформленных путем фиксации их в определенных таблицах?
9. С какими работниками и с какой целью организации обычно заключают трудовые соглашения? Можно ли заключать трудовые соглашения с сотрудниками своей организации?
10. Какие качества работника оцениваются в характеристике? В каких случаях составляется характеристика?
11. Какие права предоставляет третьему лицу доверенность? Какие виды доверенностей существуют?
12. С какой целью пишется расписка? Чем частная расписка отличается от служебной?
13. Проанализируйте сходства и различия таких документов, как списки и перечни.

Лекция 5. Организация рабочего места секретаря

План лекции:

- 5.1. Рабочее место секретаря.*
- 5.2. Зонирование рабочего места секретаря.*
- 5.3. Планировка рабочего места секретаря.*
- 5.4. Автоматизация и механизация рабочего места секретаря.*
- 5.5. Условия труда.*

5.1. Рабочее место секретаря

Интерьер служебного помещения и оборудование рабочего места оказывает большое влияние на эффективность работы любого сотрудника. Рабочее место секретаря обычно располагается в приемной руководителя. Если учесть, что приемная и секретарь – это визитная карточка организации, по которой оценивается культура труда в целом и создается первое впечатление об организации, то становится понятно, насколько велико значение, которое придется оборудованию приемной и рабочего места секретаря.

Современное рабочее помещение должно отвечать требованиям:

- экономичности;
- высокой технической оснащенности;
- органичного дизайна;
- безопасности, как с точки зрения защиты информации, так и личной безопасности сотрудников.

Именно поэтому вопросы организации офисного пространства сейчас волнуют всех руководителей.

Интерьер приемной следует хорошо продумать. Сегодня для этого можно воспользоваться услугами дизайнера.

Помещение должно быть решено в цветовой гамме светлых тонов с продуманным освещением и озеленением.

Общая площадь приемной должна быть в пределах 12–16 м². При выборе приемной необходимо учитывать следующие факторы:

- подходы к мебели и оборудованию;
- расстановку мебели и оборудования;

- возможность установки вспомогательного оборудования;
- в некоторых случаях необходимость создания особых условий.

Большое значение имеет также рациональная организация непосредственного рабочего места секретаря. *Рабочее место секретаря* – это зона его трудовой деятельности, оснащенная необходимыми средствами для выполнения должностных обязанностей.

Организация рабочего места – это система мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению. Кроме того, организация рабочего места предполагает учет антропометрических данных исполнителя и обеспечение условий труда, соответствующих принятым нормам.

Планировка рабочего места секретаря должна обеспечить максимальные удобства при выполнении возложенных на него обязанностей и в то же время отвечать требованиям экономии площади помещения:

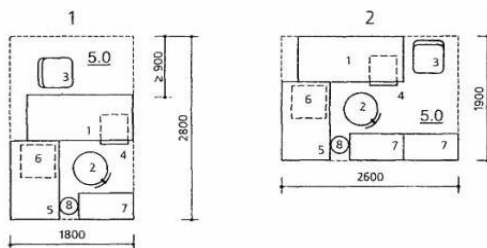
- рабочее место секретаря в приемной обычно располагается рядом с кабинетом руководителя, в центре комнаты, недалеко от дверей в кабинет и так, чтобы легко можно было видеть всех входящих;
- в помещении приемной должны находиться только такие предметы, которые могут потребоваться секретарю и другим сотрудникам непосредственно в процессе работы;
- мебель для посетителей должна находиться в зоне, хорошо просматриваемой секретарем, удобной для ее размещения.

5.2. Зонирование рабочего места секретаря

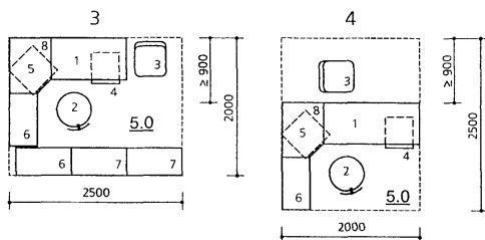
Рабочее место секретаря традиционно включает три зоны:

1. Основная, где находится его рабочее место (стол с приставками (либо тумбами) и необходимой оргтехникой).
2. Зона обслуживания посетителей.
3. Вспомогательная зона, где располагаются шкафы, копировальный аппарат, факс и другое вспомогательное оборудование.

Четыре варианта зонирования рабочего места секретаря представлены на рис. 5.1.



- | | |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. Стол | 5. Боковой стол |
| 2. Кресло подъемно-поворотное | 6. Место для компьютера |
| 3. Кресло для посетителей | 7. Стеллаж (шкаф для документов) |
| 4. Мобильная тумба | 8. Корзина для мусора |



- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. Стол рабочий | 6. Боковая тумба |
| 2. Кресло подъемно-поворотное | 7. Стеллаж (шкаф для документов) |
| 3. Кресло для посетителей | 8. Стол-приставка угловой для компьютера |
| 4. Мобильная тумба | |
| 5. Место для компьютера | |

Рис. 5.1. Варианты зонирования рабочего места секретаря

Учитывая, что секретарю-референту часто приходится иметь дело с оргтехникой, оправданной будет Г-образная планировка рабочего места. Рабочий стол секретаря должен быть расположен удобно, так, чтобы был обеспечен большой обзор и чтобы секретарь мог видеть всех входящих, сидя к ним лицом. В то же время важно, чтобы ему не надо было часто вставать за отдельными предметами. Учитывая этот фактор, к основному столу секретаря всегда ставятся дополнительные столы-приставки.

Высота рабочего стола рекомендуется в пределах 68–73 см, столешница должна быть твердой и гладкой, преимущественно из дерева. По-

крытие поверхности стола должно быть матовым (серого, зеленого, коричневого цвета с коэффициентом отражения 20–50%) и легко чиститься; углы и переднюю верхнюю грань столешницы следует выполнять закругленными. Высота пространства под столом для ног рекомендуется 60 см (на уровне колен) и не менее 80 см на уровне ступней. Все, что постоянно требуется секретарю во время работы, должно располагаться в пределах вытянутой руки, чтобы можно было взять необходимое, не вставая.

Располагать принадлежности на рабочем и приставном столах следует компактно, систематизировав по видам работ.

Важным элементом рабочего стола является внутренняя организация его отделений, зависящая от его конструкции, вместимости, характера обрабатываемых документов. Большой ящик лучше приспособить для вертикального хранения материалов, в остальных ящиках должны быть различные специальные приспособления – для карточек, малой оргтехники, канцелярских принадлежностей. Целесообразно выделить один ящик для хранения личных вещей. Все ящики должны легко выдвигаться, даже если они тяжело нагружены.

Дела и папки, хранящиеся как в столе, так и в шкафах, на полках, должны иметь яркую маркировку различной расцветки с кодовыми отметками, номерами дел по номенклатуре, что поможет быстро найти нужное дело или документ.

Может показаться преувеличением, но такой простой вид мебели, как стул, играет большую роль в организации рабочего места управленческого работника. От выбора стула в немалой степени зависит эффективность труда – неудобная поза утомляет, делает человека менее работоспособным. У секретаря стул должен быть подъемно-поворотным, то есть вращающимся, и должен иметь спинку, передвигаемую в вертикальном и горизонтальном направлениях, что позволит подогнать его под любой рост. Сиденье стула должно быть слегка закругленным с краев, чтобы не затруднять кровообращение бедер, и с несколько вдавленным сиденьем в месте размещения центра тяжести. Для управленческих работников изготавливают стулья и кресла с подлокотниками, для работы на компьютере – без подлокотни-

ков, чтобы не стеснять движения. Сиденье стула должно быть покрыто латексом толщиной около 1 см, сверху которого накладывается влагонепроницаемый материал (меланжевая ткань, натуральное волокно). Кроме стола с приставками, в состав рабочей мебели секретаря входит также стул для посетителя.

Рядом с основной и вспомогательными частями рабочего места секретаря должен находиться журнальный столик с одним-двумя удобными креслами. На столик следует положить свежие газеты и журналы, чистую бумагу, карандаши или ручки. Нецелесообразно, чтобы мебель для посетителей занимала слишком много места и отличалась от общего стиля мебели, используемой в организации. Именно поэтому специалисты не рекомендуют ставить в приемной мягкую мебель. Она занимает много места, быстро пачкается и деформируется. В то же время использование стульев и обычных столиков на колесиках позволит быстро изменить предназначение приемной, например, использовать ее как комнату для совещаний и т. п.

В том случае, если в организации нет специального гардероба, в приемной должна быть или вешалка, или шкаф для одежды, где посетители могли бы повесить верхнюю одежду.

5.3. Планировка рабочего места секретаря

Рациональный вариант планировки рабочего места секретаря предполагает размещение средств и предметов труда в пределах зон, наиболее удобных для выполнения трудовых процессов. Их принято называть рабочими зонами.

Рабочая зона – это пространство на стационарном рабочем месте в горизонтальной или вертикальной плоскостях, в пределах которых работник, не перемещаясь, может выполнять работу.

Различают нормальную и максимальную рабочие зоны.

Нормальная рабочая зона в горизонтальной плоскости ограничивается воображаемой дугой, очерчиваемой концами пальцев правой и левой рук, согнутых в локтевом суставе при свободно опущенном плече. Такая

зона занимает около 1000 мм по фронту и 300 мм в глубину. Здесь располагаются наиболее часто используемые средства и предметы труда и выполняется основная работа.

Максимальная рабочая зона в горизонтальной плоскости ограничивается воображаемой дугой, очерчиваемой концами пальцев полностью вытянутой руки человека. В этой зоне (работник действует вытянутыми руками) располагаются средства труда, используемые реже. Такая зона занимает 1500 мм по фронту и 500 мм в глубину. Обычно габариты стола должны быть немного больше, чем максимальная зона досягаемости.

В вертикальной плоскости различают пять зон: нижняя неудобная зона (до 750 мм от пола); нижняя удобная (от 751 до 925 мм); удобная (от 925 до 1675 мм); верхняя удобная (от 1675 до 1925 мм); верхняя неудобная (от 1925 мм и выше).

Основное требование, предъявляемое к рациональной планировке рабочего места, – обеспечить экономию времени на поиск средств и предметов труда и сокращение физических усилий работника. Для этого необходимо соблюдать следующие правила:

- на рабочей поверхности стола не должно быть ничего лишнего;
- каждый предмет и средство труда должны иметь свое место, поскольку беспорядочное расположение их вызывает лишние движения и затраты времени. В зарубежной практике используется закон "свободного стола": на столе может находиться лишь одна работа с необходимыми для нее документами и средствами труда, все остальное должно быть внутри стола;
- канцелярские принадлежности следует хранить в органайзере или ящике стола со специальными разделителями;
- все средства коммуникационной техники (телефон и др.) надо располагать слева или на специальной подставке, чтобы можно было пользоваться ими левой рукой, оставляя правую свободной;
- документы, с которыми работает секретарь, помещаются в зоне, обеспечивающей их обзор, для обработанных документов целесообразно иметь специальные лотки или отделения в ящике;

- документы и средства труда располагаются так, чтобы обеспечивалась наилучшая последовательность выполнения работы;
- движения работника должны быть оптимальными, т. е. более короткими и экономными с позиций затрат времени и сил;
- секретарь не должен загромождать в приемной проходы личными вещами, ставить их (сумки, обувь, зонты) на обозримые места.

Недопустимо хранение косметики, принадлежностей для чаепития на рабочем столе. Не следует развешивать на стенах приемной фотографии любимых артистов и рекламные проспекты, не имеющие отношения к деятельности организации.

Соблюдение данных правил позволит секретарю экономно расходовать физические усилия.

На столе у секретаря должен быть календарь (еженедельник), настольный органайзер с ручками, карандашами и другими канцелярскими принадлежностями, блокнот для записей. Примерный список необходимых секретарю канцелярских товаров представлен в Приложении 10.

У секретаря обязательно под рукой должны быть справочники. Сегодня все чаще они бывают в компьютере. Это справочник по городу, помогающий выбрать лучший маршрут, телефонный справочник и справочник с адресами учреждений и организаций, справочник внутренних телефонов с фамилиями, именами и отчествами сотрудников и различные словари. Примерный список литературы, необходимой секретарю в процессе его работы, представлен в Приложении 11.

Кроме справочной литературы, из которой можно получить необходимую информацию, секретарю целесообразно составить и иметь под рукой список основных справочных телефонов (Приложение 12). Наличие такого списка позволит существенно экономить время, затрачиваемое на поиск необходимой информации в справочной литературе.

Четкая организация рабочего места позволит без лишних затрат времени найти нужный документ, навести любую справку, выполнить любую операцию с документами и значительно больше успеть за день.

5.4. Автоматизация и механизация рабочего места секретаря

Как известно, основной способ повышения производительности любого труда, в том числе управленческого, – его механизация, а сегодня и автоматизация. Учитывая многообразие функций секретаря, автоматизации и механизации его рабочего места придается особое значение. Эти средства позволяют значительно сократить трудозатраты и время на составление, оформление, поиск, хранение и передачу документов. Сегодня поддаются автоматизации и механизации почти все формально-логические и технические процедуры создания документов и работы с ними. Поэтому рабочее место секретаря должно быть соответственно оснащено оргтехникой.

Выделяют следующие виды (классы) средств труда:

- средства составления документов: пишущие машинки (ручные и электрические), диктофоны, средства копирования и размножения документов, ручки автоматические, карандаши;
- средства обработки и оформления документов: резальное, скрепляющее и склеивающее оборудование и материалы, адресовальные и штемпельные устройства, машины для нанесения защитных покрытий;
- средства хранения и группировки документов: средства скрепления документов (сшиватели, специальные папки с зажимами), картотеки, специальные шкафы и стеллажи для хранения документов, машины для уничтожения ненужных документов;
- средства выполнения вычислительных операций: микрокалькуляторы разных видов, ЭВМ;
- средства обеспечения оперативной связи: телефонная связь, радиосвязь, директорские коммутаторы, позволяющие вести разговор (проводить совещания) с несколькими абонентами одновременно, концентраторы, автоответчики, двухсторонняя радиотелефонная поисковая связь и др.;
- специальная служебная мебель: мебель и оборудование для рабочих мест в служебных помещениях.

Современное место секретаря немислимо без компьютера и средств связи. Компьютеры с плоским экраном стали занимать значительно меньше места на рабочем столе. Но все-таки и монитор, и системный блок, и клавиа-

туру лучше вынести на специальный стол-приставку, освободив площадь основного рабочего стола для документов. Рядом с компьютером обычно ставится multifunctionальное устройство (копир/принтер/сканер/факс) для персонального использования.

Как правило, компьютер секретаря связан с компьютером руководителя, подключен к локальной сети фирмы (учреждения), а в случае выполнения секретарем функции приема-передачи электронной почты – и к сети Интернет. Доступ к сети Интернет нужен секретарю и для подбора необходимой руководителю информации. Само собой разумеется, что компьютер должен иметь и соответствующее программное обеспечение для защиты от вирусов и несанкционированного доступа.

Секретарю в качестве личного средства оргтехники нужны: быстрый и тихий лазерный принтер, шредер для оперативного уничтожения конфиденциальной информации. При больших объемах печатных и/или копировально-множительных работ устанавливается устройство соответствующей производительности, оснащенное сортировальным устройством, а при необходимости – дуплексом (устройством двухсторонней печати) и степлером (для сшивания документов специальной скрепкой). Эта техника размещается на специальной подставке (тумбе) во вспомогательной зоне. Там же может располагаться и факс, если он используется в качестве отдельного устройства. устанавливается телефонный аппарат с автоответчиком, селектор или мини-АТС.

5.5. Условия труда

Важнейшим фактором обеспечения производительной и качественной работы секретаря при сохранении его здоровья являются соответствующие санитарно-гигиенические нормы условий труда.

К санитарно-гигиеническим и эстетическим составляющим рабочего места относятся: нормальное освещение, благоприятная окраска рабочего помещения, отсутствия шумов, вентиляция и температура воздуха, озеленение помещения, установление правильного режима труда и отдыха. Основные санитарно-гигиенические нормы труда приведены в табл. 5.1.

Таблица 5.1 – Основные санитарно-гигиенические нормы труда

Санитарно-гигиенические факторы	Нормативные показатели
Температура воздуха, °С:	
летом	22–25
зимой	18–21
Относительная влажность воздуха, %	40–60
Скорость движения воздуха, м/с, не более	0,2
Освещенность рабочей поверхности, лк:	
люминесцентными лампами	300
лампами накаливания	150
Уровень шума, дБ, не более	40–65
Содержание вредных примесей, мг/м ³ пыли	15–20
Коэффициент отражения стен, %, не более	60

Важным условием благоприятного микроклимата на рабочем месте является оптимальное освещение. Так как большинство операций с документами связано с использованием зрения, напряжение зрения вызывает напряжение всех мускулов тела человека и влечет общее утомление. Поэтому недостаточное освещение часто является одной из причин быстрой утомляемости.

Желательно, чтобы приемная имела естественное освещение.

Свет должен падать на рабочие поверхности стола и средства оргтехники с левой стороны или спереди. При этом источник света следует располагать под углом более 30° от горизонтальной линии зрения.

Освещение рабочего места может быть общим (светильники на потолке) или местным (настольная лампа).

Микроклимат характеризуется такими величинами, как температура, относительная влажность и скорость воздуха.

Оптимальный температурный режим в помещении является предпосылкой хорошей работоспособности. Высокая температура в помещении вызывает сонливость, усталость, снижает работоспособность. В холодном помещении рассеивается внимание.

В санитарных нормах по микроклимату в служебных помещениях определены требования к влажности и скорости воздуха. Эти физические величины согласно законам физики оказывают непосредственное влияние на теплообмен человеческого организма. Температура и влажность являются величинами, зависящими как от времени года, времени суток, так и от погодных условий. Кроме того, источниками тепла в служебных помещениях может быть как различное оборудование, потребляющее энергию, часть которой в виде тепла выделяется в окружающую среду, так и сам человек, выделяющий в час до 1200 кДж. Наиболее комфортной для человека является температура 19–20 °С. Учитывая сезонные и суточные колебания, температура в служебных помещениях не должна превышать 22 °С в жаркие дни и не должна быть ниже 18 °С в холодное время, независимо от количества людей, находящихся в помещении.

Из приведенных в табл. 5.1 данных видно, что значение температуры связано с влажностью воздуха. При более низких температурах допускается большая влажность, а при высоких она должна быть ниже. В физиологическом плане большая влажность при высокой температуре оказывает гнетущее воздействие. Психологически при одной и той же температуре влажный воздух кажется жарким, сухой – холодным. Минимальная влажность не должна быть ниже 25–30 %, а нормальная должна находиться в пределах 40–60 %.

Есть еще одна характеристика, на которую необходимо обратить внимание. Это чистота воздуха. При работе с бумажными носителями, а также в помещениях, где расположены средства оперативной полиграфии и высокочастотные устройства, воздух наполняется различными токсичными веществами и биологическими агентами (бактериями), которые проникают в организм человека и оказывают раздражающее действие как на слизистые оболочки дыхательных путей, глаз, так и на кожу. Особенно опасно, когда токсичные вещества через дыхательные пути или поврежденную кожу попадают непосредственно в кровь, что вызывает нарушение деятельности всего организма или его систем.

Наиболее распространенным вредным фактором воздушной среды в

современном офисе является пыль, в том числе и бумажная. Воздействие пыли зависит от ее токсичности и концентрации в воздушной среде. На частичках пыли находятся различные микроорганизмы, которые с потоком воздуха разносятся внутри помещения, и в отдельных случаях могут вызывать аллергические реакции или даже специфические заболевания (особенно при постоянном контакте с ними).

Вести борьбу с вредными микроскопическими веществами можно с помощью таких общегигиенических мероприятий, влажная уборка, проветривание, регулярная чистка пылесосом.

Приемная должна регулярно проветриваться или иметь кондиционирование. Свежий воздух для небольшого помещения, где нередко скапливается много людей, очень важный фактор для нормальной работы. Кратковременное открывание окон (на 5-8 мин) переносится легче, чем постоянный легкий воздушный поток (сквозняк).

Борьба с шумом в помещении ведется путем звукоизоляции шумящего оборудования и рабочих мест. Для уменьшения шума непосредственно в его источнике можно положить под него войлочные или поролоновые прокладки, поставить глушители на телефонные аппараты, смазать двери, подклеить фланелью или аналогичным материалом ножки стульев. Для защиты от внешнего шума рекомендуется использовать беруши, которые снижают воспринимаемость внешних шумов на 50 %.

Интерьер приемной хорошо оживляют живые растения, которые не только украшают помещение, но и помогают создать микроклимат, организовать соответствующий психологический настрой, в определенной степени снять стрессовые состояния, успокоиться. Особенно это важно, если офис находится в центральной части города. Растения также снижают шум, с их помощью можно создать условия, отвечающие определенным потребностям и способствующие лучшему самочувствию. Растения не только улучшают состав воздуха в помещении, но еще и увлажняют его, испаряя воду листьями, что особенно важно в помещениях с отоплением, отличающихся большой сухостью воздуха.

Комнатные растения надо подбирать умело, учитывая площадь поме-

щения, сторону, на которую выходят окна, не являются ли цветы аллергенами. Крупные растения хорошо разместить в большой приемной или зале на фоне свободной стены. Если помещение узкое и длинное, то крупные растения, установленные в дальнем углу, зрительно уменьшают длину комнаты, делают ее пропорциональной. Отдельно стоящее крупное растение сразу привлекает внимание. Поэтому оно должно быть подобрано с особой тщательностью и обладать хорошими декоративными качествами.

Главное условие – растения должны помогать, но ни в коем случае не создавать неудобства посетителям и сотрудникам, то есть цветы не должны стоять так, чтобы их приходилось обходить, или чтобы надо было наклоняться под ними. Следует заботиться о том, чтобы никто ими не поранился. С этих позиций надо подходить, выбирая место для цветов.

Что касается цветового оформления приемной, то использование соответствующего цвета не только улучшает внешний вид помещения, но и повышает производительность труда, сокращает утомляемость, оказывает на человека положительное психологическое воздействие. Цвет выполняет три функции: физиологическую, психологическую и эстетическую. Выбор цвета для отделки помещения определяется архитектурными особенностями помещения, зависит от освещения, климатических условий и в немалой степени от направления деятельности сотрудников.

Для помещений с пониженной температурой воздуха предпочтительнее использовать теплые тона – желтый, бежевый, розовый, оранжевый. Для теплого, солнечного помещения подойдут белый, серый, голубой, зеленый цвета.

В небольших помещениях светлые, малонасыщенные тона создают ощущение удаленности, увеличения пространства. Более насыщенные тона сделают большое пространство более уютным.

Рекомендуется использовать теплые тона с желтоватым оттенком в помещениях, где отсутствует естественное освещение. Желательно выбрать теплые тона и в помещениях, где предположительно будет высокий уровень шума.

Таким образом, для рациональной организации труда секретаря не-

маловажными являются факторы рациональной организации его непосредственного рабочего места и факторы условий труда.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Каким требованиям должно отвечать современное рабочее помещение?

2. Какие факторы необходимо учитывать при выборе размеров площади приемной?

3. Дайте определение понятий "рабочее место секретаря", "организация рабочего места", "рабочая зона".

4. Какие условия необходимо соблюдать при планировке рабочего места секретаря? Перечислите основные правила рациональной планировки рабочего места.

5. На какие зоны традиционно делится рабочее место секретаря?

6. Какие требования предъявляются к специальной служебной мебели, используемой секретарем в процессе его деятельности?

7. Как, по Вашему мнению, необходимо оборудовать зону обслуживания посетителей? Какую мебель, предметы и т. п. целесообразно использовать при этом, и что использовать не стоит?

8. Почему автоматизации и механизации рабочего места секретаря придается особое значение?

9. Приведите примеры средств труда: средств составления документов; средств обработки и оформления документов; средств хранения и группировки документов; средств выполнения вычислительных операций; средств обеспечения оперативной связи; специальной служебной мебели.

10. Какие канцтовары должны быть непосредственно на столе у секретаря?

11. Какие справочники и книги должны быть под рукой у секретаря? Предложите примерный список.

12. Перечислите основные санитарно-гигиенические нормы труда.

13. Целесообразно ли при оформлении интерьера приемной использовать живые цветы? Ответ обоснуйте.

Лекция 6. Средства организационной техники

План лекции:

- 6.1. Классификация средств организационной техники.*
- 6.2. Средства административно-управленческой связи.*
 - 6.2.1. Классификация средств связи.*
 - 6.2.2. Телефонная связь.*
 - 6.2.3. Телеграфная связь.*
 - 6.2.4. Факсимильная связь.*
 - 6.2.5. Модемы.*
- 6.3. Средства тиражирования документов.*
 - 6.3.1. Классификация средств тиражирования.*
 - 6.3.2. Принтеры.*
 - 6.3.3. Средства копирования документов.*
 - 6.3.4. Средства размножения документов.*
 - 6.3.5. Дополнительные средства размножения документов.*

6.1. Классификация средств организационной техники

Организационная техника или оргтехника – это технические средства, применяемые для облегчения управленческой деятельности, повышения эффективности и производительности труда управленческого персонала и для автоматизации делопроизводства.

Исходя из такого определения, к оргтехнике можно отнести любые инструменты и приспособления, приборы и устройства, специальную мебель и даже канцелярские принадлежности. Однако чаще всего понятие оргтехники несколько сужают и оргтехникой называют только средства связи и технические средства, используемые в делопроизводстве для создания, обработки, хранения и тиражирования бумажных документов.

Таким образом, организационная техника составляет материальную основу современных систем управления.

Средства оргтехники весьма разнообразны, что позволяет объединить их в некоторые функциональные группы (рис. 6.1).

Например, к первой группе мы можем отнести телефонные аппараты,

мини-АТС, радиотелефоны, видеотелефоны, телетайпы, факсимильные аппараты, модемы и другие средства связи.

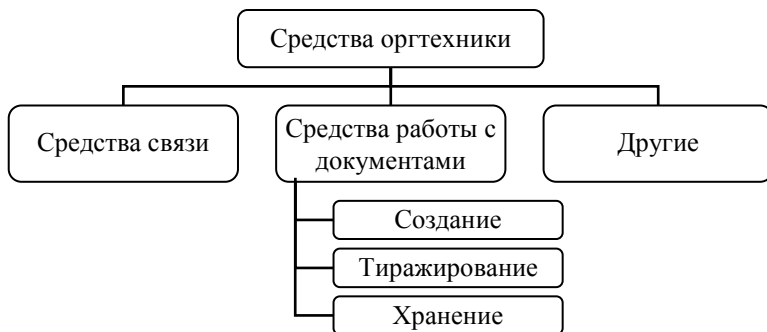


Рис. 6.1. Классификация средств оргтехники по назначению

Ко второй – пишущие машинки, компьютеры, диктофоны (как средства создания документов), принтеры, ксероксы, ризографы (как средства тиражирования документов) и, наконец, папки, конверты, коробки (как средства хранения документов).

К третьей группе можно отнести все другие средства оргтехники, например средства обработки и доставки документов.

6.2. Средства административно-управленческой связи

6.2.1. Классификация средств связи

Для оперативного решения различных организационных и производственных вопросов используются различные виды административно-управленческой связи: телефонная, телеграфная, факсимильная и др.

Связь обеспечивается соответствующими средствами связи.

Средства связи можно классифицировать по различным признакам, однако наиболее распространенной является классификация средств связи по форме представления информации и используемым каналам передачи. И по этим двум признакам средства связи делятся на две группы:

- средства связи для обмена недокументированной информацией (телефонная связь);
- средства связи для обмена документированной информацией (телеграфная, факсимильная).

При использовании средств связи первой группы регистрация информации и ее фиксация на каком-либо носителе не предусматривается. Но, при желании, передающий или принимающий абонент может произвести такую регистрацию при помощи других технических средств. Примером может служить телефонограмма, при передаче которой передающая сторона со слов принимающей стороны фиксирует фамилию получателя, а также дату и время приема информации.

При использовании средств связи второй группы передача ведется с "документа на документ". У передающего абонента информация может либо автоматически считываться с заранее сформированного документа, либо, при ручном вводе, параллельно регистрироваться на первичный документ. У принимающего абонента предусмотрена обязательная регистрация поступающей информации или ее непосредственный ввод в компьютер, где она и запоминается (создается электронный документ).

6.2.2. Телефонная связь

Телефонная связь является самым распространенным видом управленческой связи. С точки зрения предприятия или учреждения выделяют два подвида телефонной связи: общегосударственную (внешнюю) и внутриучрежденческую (внутреннюю).

К общегосударственной относится городская, междугородная и международная телефонная связь.

К внутриучрежденческой – директорская, диспетчерская и внутриучрежденческая связь общего назначения.

Директорская телефонная связь обеспечивает служебную связь руководителей со своими подчиненными. *Диспетчерская телефонная связь* служит для оперативного решения производственных вопросов, возникающих между подразделениями предприятия, непосредственно связанными с ходом производственного процесса. А *внутриучрежденческая связь общего назначения* обеспечивает внутреннюю связь всех подразделений предприятия или учреждения без обращения к внешней общегосударственной телефонной сети.

Неотъемлемым атрибутом телефонной связи является *телефонный аппарат*. Аппараты различаются как по своему конструктивному исполнению, так и по имеющимся сервисным возможностям и функциям.

Как правило, современный телефонный аппарат имеет:

- долговременную память номеров;
- оперативную память (для повторного вызова абонента и автодозвона);
- календарь, часы, таймер;
- возможность подключения к компьютеру и др.

Для служебных целей интерес представляет телефонный аппарат с расширенными возможностями, называемый *коммутатором секретаря* (рис. 6.2.).



Рис. 6.2. Различные варианты коммутаторов секретаря

Наиболее важными специфическими функциями этого коммутатора являются такие:

- многоканальность;
- переадресация абонента на другой номер;
- постановка собеседника на ожидание с включением фоновой музыки;
- организация телефонных конференций;
- электронный телефонный справочник.

Внутриучрежденческая связь обеспечивается собственными телефонными станциями или коммутаторами, называемыми *мини-АТС*, или *офисными АТС* (рис. 6.3). Такие АТС принимают все внешние вызовы и переводят их на внутренние телефоны либо непосредственно, либо с до-

бавочными номерами. Выход абонента на внешнюю линию обеспечивается, как правило, путем прямого набора.



Рис. 6.3. Один из видов мини-АТС

При выборе офисной АТС во внимание принимаются следующие технические характеристики:

- модульность (возможность наращивания);
- входная емкость (число подключаемых внешних линий);
- внутренняя емкость (количество подключаемых абонентов).

Частными видами телефонной связи являются радиотелефонная, видеотелефонная и пейджинговая.

6.2.3. Телеграфная связь

Телеграфная связь является одним из старейших видов связи. Она предназначена для обмена короткими текстовыми сообщениями, при этом передача на расстояние алфавитно-текстовой информации осуществляется по электрическим проводным каналам связи. Телеграфная связь имеет несколько разновидностей: собственно телеграфная связь, телетайпная, дейтафонная и телекс.

Телетайпная связь появилась позднее телеграфной, в конце XIX века, с изобретением буквопечатающих телеграфных аппаратов – *телетайпов* (рис. 6.4). Большинство телетайпных аппаратов имеют алфавитно-цифровую клавиатуру, печатающее устройство, перфоратор ленты и считыватель с перфоленты.



Рис. 6.4. Телетайпный аппарат ASR-33 корпорации Teletype Corporation

Ввод информации в телетайп может осуществляться с клавиатуры или с перфоленты. Перфорация ленты (нанесение на нее кодов в виде определенным образом расположенных отверстий) может осуществляться на самом телетайпном аппарате заранее, в автономном режиме. Поскольку ручной ввод с клавиатуры не обеспечивает высокой скорости передачи, то более предпочтительным является автоматизированный ввод. Телетайпная связь до сих пор применяется на предприятиях и в учреждениях. Но теперь передаваемая на телетайп информация может вводиться прямо из компьютера, оснащенного модемом. При передаче информация регистрируется как получателем, так и отправителем на бумажный носитель или на перфоленту.

При наличии аппаратуры согласования (модема) в качестве канала связи для телетайпной аппаратуры может служить не только телеграфный, но и телефонный канал. Передачу документированной текстовой информации по телефонным каналам называют *дейтафонной связью*.

Телетайпы могут соединяться как непосредственно между собой, так и через коммутатор. Непосредственное соединение телетайпных аппаратов целесообразно для организации связи внутри фирмы. При передаче информации на значительные расстояния телеграфную аппаратуру включают в единую государственную систему абонентского телеграфирования. Этой сетью пользуются в основном министерства, промышленные предприятия, транспортные, финансовые учреждения и воинские части.

Для передачи сообщений в другие страны используется международный телеграф – *телекс*. Эту сеть широко используют коммерческие учреждения, банки, биржи, страховые компании, информационные агентства, частные и государственные фирмы. Документы, переданные по этим сетям, обладают юридической силой.

Система "Телекс" имеет компьютерный вариант – TelexNet, предоставляющий пользователям дополнительные возможности. К ним относятся: работа в локальных вычислительных сетях, диалог, автоматическая передача данных с компьютера, рассылки информации в фоновом режиме и другие.

Существенным недостатком телеграфной связи является низкая достоверность передачи информации. Поэтому при передаче информации по телеграфным каналам связи принимаются специальные меры по повышению достоверности. В частности, промышленность выпускает аппаратуру, оснащенную устройствами защиты от ошибок. Но несмотря на это, сейчас все виды телеграфной связи постепенно вытесняются факсимильной связью.

6.2.4. Факсимильная связь

Предшественницей факсимильной связи была фототелеграфная связь. Она использовалась для передачи полутоновых изображений.

Назначение факсимильной связи – передача на расстояние информации в виде текстов, чертежей, рисунков, схем, фотоснимков и т. п. По существу, факсимильный способ передачи информации заключается в дистанционном копировании документов.

В основу факсимильной связи положен метод передачи последовательности электрических сигналов, характеризующих яркость элементов передаваемого документа. Передаваемое изображение раскладывается на элементы. Процесс разложения документа на элементы называется *разверткой*, а просмотр и считывание этих элементов – *сканированием*.

Для организации факсимильной связи могут использоваться телефонные каналы, а также телеграфные и радиоканалы связи. Важное достоинство факсимильной связи – полная автоматизация передачи. Скорость и достоверность передачи информации довольно высоки.

Если компьютер снабжен специальным устройством – *факс-модемом*, то передаваемая информация может вводиться в память компьютера.

Факсимильные аппараты по способу вывода изображения делятся на фотографические, электромеханические, термографические, электрографические, струйные, лазерные.

В *фотографических факсимильных аппаратах* печать документа у принимающего абонента производится на фотографическую бумагу. Использование этих аппаратов обходится дороже, но они лучше других передают полутона и имеют высокую разрешающую способность (до 10 точек на мм²).

Электромеханические факсимильные аппараты часто называют штриховыми за то, что они не передают полутонов. Их отличает простота конструкции и использование обычной бумаги. Разрешающая способность этих аппаратов в пределах 4–6 точек на мм².

Среди современных факсимильных аппаратов чаще всего встречаются аппараты *термографического типа* (рис. 6.5). Они недороги, но имеют достаточно хорошие характеристики (7–10 точек на мм², 20–40 уровней серого). Для них используется специальная термобумага. Примерно к этому же классу относятся *электрографические* и *струйные факсимильные аппараты*. Их важная особенность – использование обычной бумаги.

Самые лучшие характеристики имеют лазерные факсимильные аппараты (рис. 6.5): до 15 точек на мм², 64 уровня серого, но пока эти аппараты достаточно дороги.

Сервисные возможности современных факсимильных аппаратов:

- автоподача документов и бумаги;
- режим копирования документов;
- возможность подключения к компьютеру;
- запоминание телефонных номеров и текста документа, на случай отсутствия бумаги;
- жидкокристаллический дисплей, отображающий режимы работы;
- режим "полинга" (приглашение нужной станции к передаче сообщения);
- возможность автоматической рассылки факсов в ночное время и др.



Рис. 6.5. Термографический и лазерный факсимильные аппараты

Также выпускаются телефонные факсимильные приставки, которые используются для передачи рукописных сообщений и выполняемых от руки схем, подписей. Такая приставка – это электронный блокнот, подключаемый к телефону. При передаче факса абонент специальным пером пишет или рисует в блокноте, текст или схема автоматически кодируются и посылаются принимающему абоненту. Важно, что таким образом передается и подпись ответственного лица.

6.2.5. Модемы

Для передачи данных между компьютерами через телефонную сеть или другие средства связи используются *модемы* (рис. 6.6.).



Рис. 6.6. Модем компании D-Link

Слово "модем" происходит от двух слов "модулятор" и "демодулятор". Это устройство при передаче данных преобразует цифровой сигнал (серию сигналов высокого и низкого уровней напряжения постоянного тока, соответствующих единицам и нулям цифрового кода) в аналоговый

сигнал (переменного тока звуковой частоты), который можно передать по телефонной линии. При приеме модем демодулирует аналоговый сигнал, снова преобразуя его в цифровую форму.

Модем можно сравнить с профессионалом-переводчиком. Он не только осуществляет "перевод" сигнала из одной формы в другую, но, при необходимости, корректирует или сжимает его, что обеспечивает высокую скорость и качество передачи. Кроме этих основных функций, модем может выполнять и другие функции. Например, он может автоматически дозваниваться до абонента, отвечать на телефонный звонок или сообщать о состоянии телефонной линии в момент связи.

Модемы, выпускаемые в настоящее время, различаются:

- конструкцией (автономные и встраиваемые в аппаратуру);
- интерфейсом с каналом связи (контактные и бесконтактные);
- назначением (для различных каналов связи и систем, например, модемы и факс-модемы);
- скоростью передачи.

6.3. Средства тиражирования документов

6.3.1. Классификация средств тиражирования

Операции копирования и размножения различных видов документов весьма распространены в управлении производственной, трудовой и общественной деятельностью. Для целей тиражирования документов используются специальные технические средства. На рис. 6.7 представлена классификация этих средств по количеству получаемых копий документов.



Рис. 6.7. Классификация средств тиражирования документов

Если документ создавался с использованием персонального компьютера или имеет электронный вид, а количество необходимых копий не-

большое (1–10 экземпляров), то для их получения обычно используется принтер. Современные принтеры позволяют настроить печать на указанное число экземпляров документа.

Для получения большого, но все еще сравнительно небольшого количества копий (до 25 экземпляров) целесообразно пользоваться *средствами копирования документации*. Эти средства называют также средствами *репрографии* (репрография – репро(дукция) + ...графия), так как при копировании копия снимается непосредственно с документа-оригинала. Практически любое подразделение, работающее с документацией, имеет в своем техническом арсенале *копировально-множительный аппарат*. Их часто называют "*ксероксами*" (по названию крупнейшей фирмы-производителя подобных аппаратов *Xerox*).

При большом тиражировании (более 25 экземпляров) пользуются *средствами размножения документов*. Их называют средствами *оперативной, или малой, полиграфии*. Размножение осуществляется с промежуточной печатной формы, полученной с документа-оригинала.

6.3.2. Принтеры

Принтер – это устройство вывода результата работы на бумажный носитель. По принципу действия принтеры можно разделить на принтеры контактного действия и принтеры бесконтактного действия. К первой группе относятся матричные принтеры, ко второй – струйные и лазерные.

В принтерах *контактного действия* нанесение изображения на бумагу производится при помощи ударов через красящую ленту.

В принтерах *бесконтактного действия* изображение наносится на бумагу или специальную пленку без контакта с ними.

Основные характеристики принтеров: качество печати, скорость печати, формат, объем внутренней памяти, цветность печати, возможность автоматической подачи бумаги, надежность.

Качество печати характеризуется количеством точек, которые принтер может "поставить" на единицу длины (*dpi – dot per inch (англ.)* – точек на дюйм (25,4 мм). Качество бывает: *низкое* (до 200 dpi); *среднее* (от 200

до 600 dpi); *высокое* (более 600 dpi).

Качество печати в основном зависит от способа переноса изображения на бумагу, то есть от типа принтера.

Скорость печати принтеров зависит как от способа и качества печати, так и от конкретной модели принтера, и может быть от нескольких минут на страницу до десятков страниц в минуту.

Формат – максимальный размер листа, на который осуществляется печать. Принтеры обычно бывают двух форматов: А4 – стандартный лист бумаги (210 x 297 мм); А3 – разворот из двух стандартных листов (297 x 420 мм).

Объем внутренней памяти. Принтеры имеют внутреннюю память. Это необходимо для того, чтобы согласовывать достаточно большую скорость передачи с относительно невысокой скоростью печати. Перед печатью документ полностью или частично загружается во внутреннюю память принтера и освобождает тем самым центральный процессор компьютера для дальнейшей работы. Это дает возможность организовать параллельную работу на компьютере и вывод.

Цветность печати – все виды принтеров в той или иной степени могут воспроизводить цвет. Качество цветной печати варьируется от черно-белой до фотографического воспроизведения цветного изображения.

Возможность автоматической подачи листов бумаги при печати делает работу принтера максимально автономной.

Надежность характеризует возможность безотказной работы в течение длительного времени. Надежность принтера зависит от износа его механических частей (например, механизмов подачи бумаги), от использования различных типов бумаги при печати.

Матричные принтеры

Матричный принтер имеет печатающую головку, движущуюся в каретке вдоль листа бумаги. Головка принтера содержит 1 или 2 вертикальных ряда игл или молоточков, которые вколачивают краситель с красящей ленты прямо в бумагу (рис. 6.8). Специальная защита не допускает попадания на бумагу лишнего красителя. Головка имеет от 9 до 24 иголок. Такой принцип печати называется *контактным*.

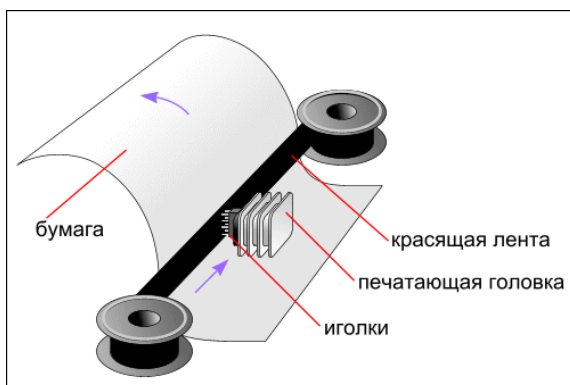


Рис. 6.8. Принцип работы матричного принтера

Вывод изображения осуществляется специальной интегральной микросхемой, которая называется *генератором символов*. Эта микросхема получает коды символов, которые нужно вывести, и формирует блоки путем выдвижения соответствующих иголок. Такие блоки называются *точечными матрицами* (отсюда и название принтеров).

Лидером по производству матричных принтеров является японская компания Epson (рис. 6.9).



Рис. 6.9. Матричный принтер компании Epson

Струйные принтеры

На струйных принтерах печать производится микрокапельками чернил, выбрасываемых из печатающей головки через маленькие отверстия (*сопла*). Головка принтера может иметь от 12 до 256 таких отверстий. Принцип перемещения головки и бумаги, а также принцип формирования изображения такой же, как и у матричных принтеров (рис. 6.10). Обяза-

тельным элементом струйных принтеров является резервуар для чернил (картридж).

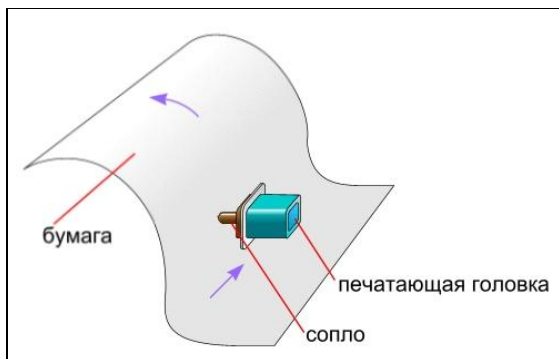


Рис. 6.10. Принцип работы струйного принтера

Головки струйных принтеров бывают двух типов:

- пьезоэлектрические, когда капелька чернил выталкивается из сопла при прогибе пьезопластины под воздействием импульса электрического тока;
- пузырьковые, когда капельки чернил выталкиваются из сопла пузырьком, возникшим при мгновенном вскипании чернил, разогретых термозлементом.

Лидером продаж струйных принтеров в нашей стране является компания Canon (рис. 6.11).



Рис. 6.11. Струйный принтер компании Canon

Лазерные принтеры

Принцип создания изображения лазерным принтером таков: при помощи лазерного луча, перемещаемого по поверхности барабана оптико-

механической системой, производится изменение заряда в местах изображения. К отмеченным таким образом местам прилипает порошок (*тонер*). Затем производится перенос тонера с барабана на бумагу и последующее "впекание" в нее порошка под воздействием температуры (рис. 6.12).

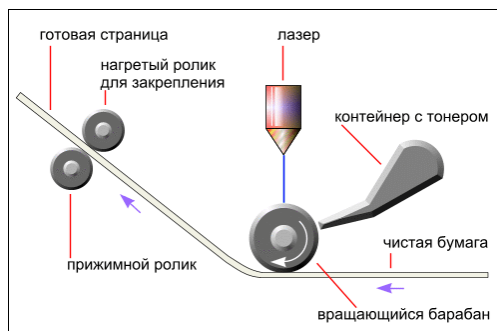


Рис. 6.12. Принцип работы лазерного принтера

Лидером продаж лазерных принтеров в нашей стране является компания Hewlett Packard (рис. 6.13).



Рис. 6.13. Лазерный принтер компании Hewlett Packard

Сейчас почти каждая организация оснащена лазерными принтерами. Но существуют сферы деятельности, где без матричного принтера не обойтись, поскольку, в отличие от печатающих устройств безударного действия, иглолки матричных принтеров основательно "вбивают" информацию в носитель. Эта особенность используется для печати сразу нескольких копий документа через копировальную бумагу, например, при оформлении авиабилетов, железнодорожных билетов и т. д.

6.3.3. Средства копирования документов

Современные средства копирования документов по способу копирования можно разделить на электрографические, фотографические, термографические и другие.

Наиболее распространенным в настоящее время является способ *электрографического копирования*. Более 70 % мирового парка копировального оборудования составляют электрографические копирующие аппараты, посредством которых изготавливается свыше 50 % всех копий, получаемых в мире. Копии документов, полученных при помощи подобного оборудования, называются в повседневной жизни *ксерокопиями*.

Достоинствами электрографического копирования можно считать:

- высокий уровень оперативности, производительности и качества копирования;
- возможность масштабирования документа при копировании;
- возможность получения копий с различных оригиналов;
- сравнительно невысокую стоимость аппаратов и расходных материалов;
- простоту обслуживания.

Электрографическое копирование включает в себя последовательность процедур, подобных тем, что используются в лазерных принтерах.

1. *Светоз экспозиция* – проектирование документа на поверхность заряженного фотополупроводникового покрытия барабана или пластины, вызывающее "стекание" заряда с освещенных участков полупроводникового покрытия и формирование невидимого электростатического изображения документа.

2. *Проявление* – превращение скрытого электростатического изображения в видимое в процессе налипания красящего порошка (тонера) на заряженные участки.

3. *Печать* – перенос красящего порошка с барабана или пластины на бумагу или другую основу.

4. *Закрепление* – растворение красящего порошка на копии в парах ацетона.

Самый древний способ копирования – *фотографическое копирование*. Этот способ копирования обеспечивает самое наиболее высокое качество, но требует дорогих расходных материалов и длительного процесса получения копии (экспозиция, проявление, промывка, сушка). Важная и весьма распространенная разновидность фотографического копирования – это микрофотокопирование, основанное на микрофильмировании документов.

Самый оперативный способ копирования (десятки метров в минуту) – *термокопирование*. Он позволяет получать копию на специальной, достаточно дорогой, термореактивной бумаге или на обычной бумаге, но через термокопировальную бумагу. Недостатки термокопирования – невысокое качество, небольшой срок хранения копий (потемнение со временем), дороговизна термобумаги.

К другим способам копирования можно отнести *электрографическое копирование*, основанное на оптическом считывании документов и на электроискровой регистрации информации, на специальный носитель копии. Такие копии используют в качестве основы для последующего тиражирования документов средствами трафаретной печати.

Для копирования большеформатной чертежно-технической документации используется *синькография*. Оригинал выполняется на кальке. Процесс заключается в экспонировании оригинала контактным способом на светочувствительную бумагу и в отбеливании ее ярким светом в местах, где нет изображения.

6.3.4. Средства размножения документов

Оперативная полиграфия обеспечивает быстрое получение значительных объемов качественной полиграфической продукции в условиях обычного учреждения, офиса. Оперативную полиграфию можно отнести к наиболее существенным достижениям второй половины XX века. На рис. 6.14 приведена классификация средств оперативной полиграфии.

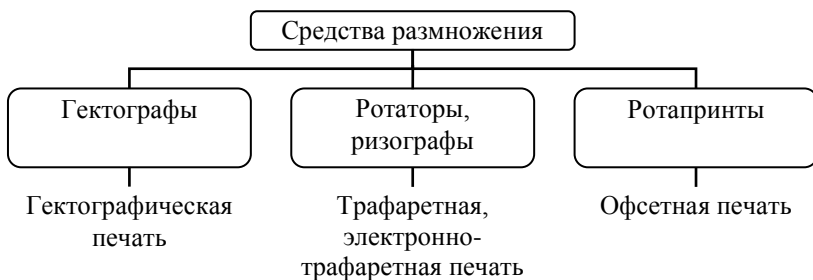


Рис. 6.14. Классификация средств размножения документов

Гектографическая печать

При небольшом тиражировании (25–250 экземпляров) используется гектографическая (спиртовая) печать. На печатную форму при помощи специальной копировальной бумаги переносится зеркальное изображение документа с большим запасом краски. При помощи специальных устройств (гектографов) на увлажненную спиртом бумагу при контакте с печатной формой переносится тонкий слой этой краски. С одной печатной формы можно получить 100–200 оттисков.

Гектографическая печать применяется для дешевого быстрого тиражирования материалов невысокого качества.

Трафаретная печать

Для получения от 500 до 5000 копий документа используется *трафаретная печать*. Само название указывает на то, что краска наносится на бумагу через трафарет. Специальные формы могут содержать информацию в различных видах (фотографии, чертежи, таблицы и т. д.). Трафарет изготавливается на восковой, желатиновой или коллоидной бумаге или на пленке. Суть изготовления печатной формы состоит в пробивании в ней микроотверстий, через которые впоследствии будет продавливаться краска на машинах, называемых *ротаторами*.

Можно изготовить форму на восковом слое вручную специальным пером или при помощи пишущей машинки, сняв красящую ленту. Но обычно формы заказываются на специализированных предприятиях и изготавливаются с использованием процессов фотографии, электрографии или электронографии.

Имеет смысл использовать данный способ при достаточно больших тиражах (бланки, циркулярные письма, раздаточные материалы для конференций и других мероприятий).

К преимуществам такой печати можно отнести хорошее качество и простоту изготовления печатных форм, к недостаткам – невозможность редактирования печатных форм и необходимость нескольких трафаретов при многоцветной печати.

Ризографы

Особого внимания заслуживает эффективный и перспективный вариант оперативной полиграфии – *электронно-трафаретная печать* с помощью *ризографа*.

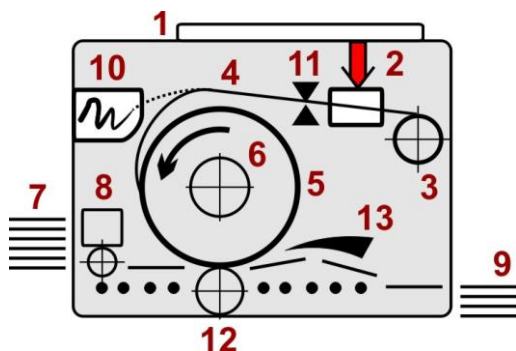
Ризографы – сравнительно новый тип копировально-множительной техники, совмещающий традиционную трафаретную печать с современными цифровыми методами изготовления и обработки электронных документов. Подключив ризограф к компьютеру через параллельный порт, его можно использовать для оперативного создания, редактирования и размножения любых полиграфических изданий.

Ризограф был изобретен и создан в 1980 году в Японии фирмой "Riso", отсюда и его название, и уже к началу 1995 года более 70 % японских школ были оснащены ризографами. В нашей стране первые ризографы появились в 1992 году. На рис. 6.15 представлен один из современных ризографов фирмы "Riso".



Рис. 6.15. Ризограф фирмы "Riso"

Принцип работы ризографа представлен на рис. 6.16.



1 – сканер; 2 – блок изготовления мастер-пленки; 3 – рулон мастер-пленки;
 4 – отрезок мастер-пленки; 5 – печатающий барабан; 6 – труба с краской;
 7 – подающий лоток; 8 – механизм подачи; 9 – приемный лоток; 10 – емкость
 для отработанных мастер-пленок; 11 – нож, 12 – прижимной валик; 13 – клювик

Рис. 6.16. Принцип работы ризографа

Процесс копирования при помощи ризографа состоит из двух этапов:

- подготовка рабочей матрицы (15–20 секунд);
- копирование по матрице (за 10–20 минут можно получить несколько тысяч качественных оттисков).

На первом этапе происходит считывание изображения оригинал-макета в сканере. Оригинал-макет представляет собой лист белой бумаги с изображением, которое нужно тиражировать. Сканер преобразует его в электрические сигналы, поступающие в блок изготовления мастер-пленки. Мастер-пленка представляет собой тонкую бумажную ленту с полимерным покрытием, намотанную на рулон. В блоке изготовления мастер-пленки в полимерном покрытии прожигаются отверстия в точном соответствии со сканируемым изображением. Отрезок мастер-пленки, по длине равный длине листа оригинал-макета, отрезается ножом и закрепляется на печатающем барабане.

На втором этапе оригинал-макет уже не используется. Барабан имеет сетчатую основу под тем участком, где закреплен отрезок мастер-пленки. Изнутри на сетку наносится краска, поступающая из трубы. Краска пропитывает отрезок мастер-пленки и просачивается только через те участки, где имеются отверстия в полимерном покрытии. Если теперь к мастер-пленке

приложить лист бумаги, то на нем останется отпечаток – копия оригинала. Барабан приводится в постоянное вращение в направлении против часовой стрелки. Листы чистой бумаги из подающего лотка захватываются механизмом подачи и направляются между барабаном и прижимным валиком. Такие образом происходит перенос изображения на бумагу. Далее листы бумаги отлепляются от барабана либо сами, либо клновиком и попадают в приемный лоток. Перед сканированием следующего оригинала ненужный уже отрезок мастер-пленки снимается с барабана и утилизируется (сминается) в емкость. Для печати другим цветом заменяется весь барабан, для каждого цвета имеется свой барабан, хранящийся отдельно вместе с тубой для краски.

Таким образом, к достоинствам ризографа можно отнести:

- возможность использования для копирования бумаги любого типа и качества;
- высокую производительность (скорость копирования до 150 оттисков в минуту);
- высокое качество копирования;
- возможность копирования цветных документов за несколько прогонов;
- возможность увеличения или уменьшения размера копии в 2 раза;
- высокую экономичность при большом тиражировании (изготовление 500 оттисков на ризографе обходится в 6-8 раз дешевле, чем на ксероксе);
- возможность совместной работы с компьютером;
- автоматизацию всех процессов;
- удобство управления.

Офсетная печать

Если требуется получить более 5000 копий, используется *офсетная печать*. В основе ее лежит принцип несмешиваемости масла и воды.

Форма для такой печати может быть изготовлена на металлической или гидрофильной бумажной пластине множеством способов, например на пишущей машинке или контактном принтере с использованием жирового красителя. Далее на форму накатывается краска, налипающая на

жирные места, а затем контактным способом через эластичное промежуточное звено (офсетный барабан) краска переносится на бумагу для получения копии. Устройства для такой печати называются *ротатрипами* (рис. 6.17).



Рис. 6.17. Одна из первых и современная офсетные печатные машины

К достоинствам подобной печати можно отнести высокое качество печати, простоту редактирования печатной формы (специальной офсетной резинкой или обезжиривающим средством), возможность многоцветной печати.

6.3.5. Дополнительные средства подготовки документов

Обзор различных средств, называемых офисной оргтехникой, будет неполным, если не упомянуть о таких технических устройствах, как *диктофон* и *сканер*. Эти устройства, согласно приведенной ранее классификации средств оргтехники, можно отнести к группе других средств оргтехники; они широко используются в секретарской практике в качестве вспомогательных средств при подготовке документов.

Диктофонная техника

Диктофонная техника (рис. 6.18) используется в качестве промежуточного звена регистрации информации при создании документов. Статистика показывает, что затраты труда на составление документа с промежуточной задиктовкой текста на диктофон и последующей печатью с диктофона в 2-3 раза меньше, чем при рукописной подготовке и после-

дующей печати с черновика. При больших объемах создаваемых документов (особенно это актуально для управленческих учреждений, общественных организаций, фирм, производящих комплекты документации) целесообразно создавать диктофонно-машинописные бюро.



Рис. 6.18. Современная диктофонная техника

Сканирующие устройства

Сканер – устройство для ввода в компьютер изображений. Ввод осуществляется путем построчного считывания (сканирования). Тонкий луч освещает небольшую область сканируемого рисунка. Отраженный луч попадает на светочувствительный датчик, преобразуется в двоичный код и записывается в память компьютера. После этого луч перемещается на соседний участок. Таким образом, получается закодированное изображение, которое может быть воспроизведено на экране монитора.

Размер одновременно сканируемого участка (разрешающая способность) является одной из важнейших характеристик сканеров и выражается в dpi. От разрешающей способности зависит качество сканирования. Современные модели сканеров поддерживают несколько степеней разрешающей способности: от 300–400 до 1000–2000 точек на дюйм. Сканеры могут производить монохромное и цветное сканирование с различным количеством цветов.

Текст, вводимый при помощи сканирования, трактуется компьютером как графика, и поэтому он не может быть напрямую отредактирован при помощи текстового редактора. Но существуют специальные программы, которые, обрабатывая графическое изображение, распознают в нем симво-

лы. Таким образом, отсканированный текст переводится в текстовый формат. Далее этот текст может быть доработан в среде текстового редактора с целью выявления и исправления ошибок, произошедших при распознавании, и последующего оформления документа.

Для обслуживания сканера на компьютере должно быть установлено специальное программное обеспечение.

Существует несколько разновидностей сканеров.

Ручные сканеры. Применяются для сканирования малоформатных оригиналов или отдельных фрагментов большого изображения. В случае необходимости можно объединить эти фрагменты, используя специальное программное обеспечение. Некоторые модели ручных сканеров показаны на рис. 6.19.



Рис. 6.19. Разновидности ручных сканеров

Перемещение окна сканирования относительно оригинала производится за счет мускульной силы человека. В корпусе сканера размещаются датчик, линза, источник света, в некоторых случаях элементы питания. Ширина области сканирования в зависимости от модели устройства варьируется от 6 до 28 см. Длина области сканирования ограничена лишь объемом доступной оперативной памяти компьютера или карты памяти. Устанавливаемая в компьютере карта интерфейса преобразует поступающую информацию в цифровую форму и передает ее для последующей обработки специальной программой.

К преимуществам ручных сканеров можно отнести низкую стоимость, обусловленную простотой их конструкции, и компактность, а к недостаткам – низкую скорость копирования и маленькое разрешение.

Роликовые сканеры. По принципу работы такие сканеры напоминают факсовый аппарат. Сканируемые листы проходят сквозь устройство благодаря направляющим роликам, головка находится в неподвижном состоянии (рис. 6.20).



Рис. 6.20. Роликовый сканер

Преимуществами этого вида сканеров являются относительно небольшая цена, малые габариты, легкость в подключении и использовании, а также более точное, по сравнению с ручными сканерами, сканирование.

К недостаткам можно отнести то, что такие устройства работают только с отдельными листами. Кроме того, из-за направляющих роликов, которые протягивают документ, изображения могут получаться наклоненными, так как лист может быть захвачен неровно.

Планишетные сканеры. Сканируемый лист кладется в сканер, как в копировальный аппарат (рис. 6.21).

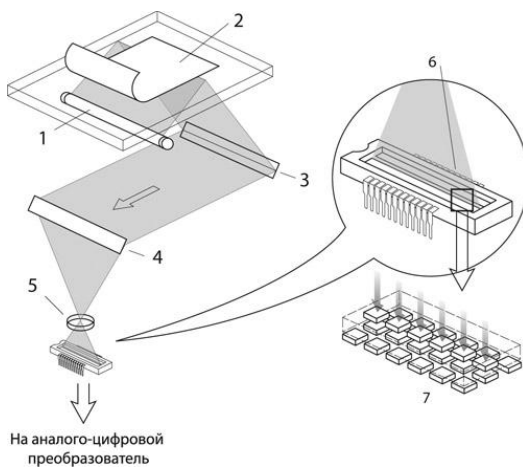
В качестве источника света используется галогенная лампа, которая передвигается в пошаговом режиме вдоль оригинала. Отраженный или проходящий свет через систему зеркал принимается тысячами чрезвычайно маленьких фотодиодов, собранных в матрицу. Прочитанные строки аппаратура переводит в цифровые данные (рис. 6.22).

К преимуществам планшетных сканеров следует отнести простоту использования, возможность сканирования как плоских оригиналов в широком диапазоне размеров, так и небольших трехмерных объектов, высокое качество сканирования.



Рис. 6.21. Планшетный сканер

Недостатками этого типа сканеров являются большая занимаемая площадь, сложность выравнивания оригинала с неровно размещенным на носителе изображением, невозможность сканирования прозрачных оригиналов.



1 – источник света; 2 – оригинал; 3 и 4 – зеркала;
5 – линза; 6 – матрица; 7 – фотодиоды

Рис. 6.22. Принцип работы планшетного сканера

Барабанные сканеры. При сканировании прозрачного оригинала (слайдов, негативов и т. п.) в барабанных сканерах (рис. 6.23) оригинал закрепляется с помощью специальной ленты или масла на поверхности прозрачного цилиндра из органического стекла (барабана), который для

обеспечения устойчивости укреплен на массивном основании.



Рис. 6.23. Барабанный сканер

При вращении барабана с большой скоростью (от 300 до 1350 оборотов в минуту) фотоприемник считывает изображение с высокой точностью. Для освещения оригинала применяется мощный стабилизированный по интенсивности излучения ксеноновый или галогенный источник света.

При сканировании отражающих оригиналов (печатные издания, художественные работы и т. п.) применяется источник света, расположенный вне барабана рядом с приемником излучения. При этом автоматическая корректировка освещенности, настройка фокусного расстояния и высокая производительность достигаются за счет обработки изображения встроенным компьютером.

К преимуществам барабанных сканеров можно отнести высокую чувствительность, очень высокую разрешающую способность (до 19600 точек на дюйм), высокое качество изображений, высокую скорость сканирования, возможность пакетной обработки, минимальный шум, наличие аппаратных средств повышения резкости изображения.

Однако значительные габариты, необходимость предварительной подготовки обслуживающего персонала и высокая стоимость барабанных сканеров обуславливают ограничение их применения. Их используют в таких областях, как профессиональная полиграфия, картография и т. п.

Специальные сканеры. К специальным сканерам (рис. 6.24) можно

отнести: сканеры для сканирования книг; сканеры, обеспечивающие получение 3D-данных; сканеры для сканирования фотонегативов и слайдов; сканеры для сканирования фотографий.



Рис. 6.24. Специальные сканеры

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Дайте определение понятия "оргтехника".
2. На какие функциональные группы можно разделить средства оргтехники?
3. По каким классификационным признакам и на какие группы можно разделить средства связи?
4. По каким каналам связи может передаваться документированная и недокументированная информация?
5. Возможна ли передача документированной текстовой информации по телефонным каналам? Ответ обоснуйте.
6. Какие подвиды телефонной связи можно выделить?
7. Почему для служебных целей секретарю все-таки лучше использовать коммутатор секретаря, а не обычный телефонный аппарат? Ответ обоснуйте.

8. Перечислите частные виды телефонной связи.
9. Какие разновидности телеграфной связи можно выделить? Кратко охарактеризуйте каждую из них.
10. Обладают ли документы, переданные с помощью системы "Телекс", юридической силой?
11. Что является существенным недостатком телеграфной связи?
12. Опишите метод передачи информации, положенный в основу факсимильной связи.
13. Какие каналы связи могут использоваться для организации факсимильной связи?
14. Перечислите известные Вам типы и сервисные возможности современных факсимильных аппаратов.
15. Кратко опишите принцип работы модема.
16. Почему модем можно сравнить с профессиональным переводчиком? Ответ обоснуйте.
17. На какие группы можно разделить средства тиражирования документов, если провести классификацию по количеству получаемых копий документа?
18. Каким образом снимается копия документа при использовании средств копирования и средств размножения документов?
19. Принтер является устройством ввода или вывода информации?
20. Чем отличаются принтеры контактного действия от принтеров бесконтактного действия?
21. Перечислите основные технические характеристики принтеров.
22. В каких единицах выражается и от чего зависит качество печати принтеров?
23. Зачем принтерам необходима внутренняя память?
24. Опишите принципы создания изображения различными принтерами: матричным, струйным, лазерным.
25. Назовите известные Вам сферы применения матричных принтеров.
26. Какие способы копирования документов можно выделить? В чем их отличие друг от друга.

27. Какие процедуры включает в себя электрографическое копирование?

28. В каких случаях применяется синькография?

29. На какие группы можно разделить средства размножения документов? В каких случаях применяются те или иные средства? В чем достоинства и недостатки различных средств размножения документов?

30. Можно ли редактировать формы для трафаретной и офсетной печати?

31. Опишите принцип работы ризографа.

32. Если Вам необходимо сделать 5000 высококачественных цветных копий документа, какие средства оргтехники Вы будете для этого использовать? Ответ обоснуйте.

33. Какие устройства относятся к дополнительным средствам подготовки документов?

34. С какой целью при подготовке документов используется диктофонная техника?

35. Сканер является устройством ввода или вывода информации?

36. Опишите принцип работы сканера.

37. Может ли текст, вводимый при помощи сканирования, напрямую редактироваться при помощи текстового редактора?

38. Какие разновидности сканеров Вам известны?

39. Перечислите основные преимущества и недостатки различных видов сканеров.

40. Если Вам необходимо отсканировать несколько страниц ветхого документа, какой тип сканера Вы будете для этого использовать? Ответ обоснуйте.

Лекция 7. Организация совещаний, приемов и презентаций

План лекции:

7.1. Организация совещаний.

7.1.1. Проведение оперативного совещания.

7.2. Организация приемов и презентаций.

7.2.1. Организация презентации.

7.2.2. Организация приемов.

7.2.3. Сервировка стола.

7.2.4. Подготовка сувениров и памятных подарков.

7.2.5. Официальные поздравления и благодарности.

7.1. Организация совещаний

Для успешного проведения совещания, плодотворной работы его участников и оперативного обсуждения вопросов большое значение имеют своевременная подготовка, размножение и рассылка участникам документов, намечаемых для коллегиального обсуждения. К таким документам, прежде всего, относятся доклады (сообщения) или тезисы выступлений основного докладчика и содокладчиков.

Сегодня большие доклады (сообщения) практически не зачитываются. Участники совещания имеют их текст (или тезисы), и поэтому докладчик, укладываясь в ограниченные временные рамки, подчеркивает лишь самые основные положения своего выступления. Кроме того, заранее готовятся и размножаются информационно-справочные документы, позволяющие глубже вникнуть в рассматриваемый вопрос: отчеты, таблицы, графики, справки, экономические расчеты, планы, обзоры и т. д.

Секретарю, помимо подготовки совещания, руководитель может поручить сбор необходимой информации для выступления, которое он планирует сделать. Все предполагаемые к совещанию документы должны быть собраны не менее чем за 48 часов и размножены и разосланы за 24 часа до совещания. Сегодня эта процедура также может быть выполнена с использованием электронной почты и факса.

В случае участия в совещании иногородних лиц не менее важным яв-

ляется процедура размещения участников. Имея список участников совещания, секретарь знает, кто приедет из других городов. Относительно каждого такого участника совещания необходимо заранее выяснить, будет ли он нуждаться в размещении.

Готовя совещание и приглашая иногородних участников, секретарь прорабатывает вопрос о гостиницах или общежитии, где они смогут остановиться. По указанию секретаря, ответственного за организацию совещания, бронируются места в гостиницах и общежитии. Обычно этим занимаются административно-хозяйственные службы. Секретарь сообщает, сколько и каких мест необходимо забронировать, и держит вопрос размещения под контролем. У него собираются сведения, где какой участник совещания будет размещен.

В подготовительный этап входит и забота о транспортном обеспечении участников. Необходимо учесть, будут ли нужны машина, автобус для встреч, проводов, доставки участников от места проживания к месту проведения совещания. В случае необходимости составляется точный график, когда и куда подается машина, в какое время транспорт будет в распоряжении секретаря или ответственного за транспортное обслуживание.

Заканчивается предварительный этап подготовкой помещения для проведения совещания и его техническим оснащением. Необходимость демонстрационных средств выясняется заранее, они приводятся в рабочее состояние. В больших помещениях проверяется исправность трансляции. За установку технических средств и их эксплуатацию отвечают специально выделенные работники, имеющие необходимую квалификацию. Важно помнить, что в определенных случаях совещания стенографируются или организуется запись совещания на магнитную ленту. В этих случаях надо подготовить рабочее место стенографистки или ведущего протокол и заранее проверить возможность размещения и исправность звукозаписывающей аппаратуры.

Обслуживание совещания начинается в день его проведения, но если есть приглашенные из других городов, то накануне. В день совещания

помещение открывается заранее и тщательно проветривается, еще раз проверяется наличие необходимой аппаратуры, ее рабочее состояние, готовность рабочего места стенографистки или ведущего протокол. На небольших совещаниях на место каждого участника совещания кладутся необходимые документы (если они не были разосланы заранее). Кроме того, на стол ставятся минеральная вода или другие прохладительные напитки, стаканы, кладутся бумажные салфетки. Если есть президиум, аналогично готовится место для каждого члена президиума.

К первым организационным мероприятиям обслуживания совещания относится и встреча его участников. Она во многом определяет их настроение. Всякий срыв, накладка (не встретили, встретили с опозданием, возникли затруднения с размещением, поиском места совещания) неизбежно вызывают отрицательные эмоции. При проведении совещания с ограниченным числом участников секретарь встречает их перед входом в помещение, где будет проходить совещание, приветствует каждого и приглашает пройти на совещание.

Участники совещания регистрируются. Если их число сравнительно невелико, то эту работу проводит секретарь. Одновременно с регистрацией желательно проводить и проставление отметок на командировочных удостоверениях. Если эту операцию не провести сразу, потребуется сбор, а затем раздача с отметками командировочных удостоверений участникам совещания.

При регистрации участникам выдаются, если не были ранее разосланы, размноженные для них документы (тезисы, проекты решений и др.). Также могут выдаваться канцелярские принадлежности (папки, блокноты, ручки и т. п.), что предусматривается заранее и закладывается в смету совещания. Во время перерывов следует проветривать помещение. При наличии системы кондиционирования воздуха необходимо произвести ее регулировку в зависимости от степени заполнения помещения. В перерыве могут быть организованы кофе-паузы.

7.1.1. Проведение оперативного совещания

При подготовке небольшого оперативного совещания, которое обычно проводится в определенный день недели или ежедневно в начале рабочего дня, секретарь осуществляет оповещение участников, контроль за их своевременной явкой, выяснение и доклад руководителю о причинах отсутствия не пришедших на совещание сотрудников, а также вызов (в случае необходимости) работников на совещание по требованию руководителя. Во время работы совещания секретарь принимает все телефонные вызовы и посетителей. Важно создать обстановку нормального хода совещания, не допуская его срывов. Если же возникает экстремальная ситуация, требующая немедленных действий руководителя, то секретарю следует записать поступившую информацию, войти в кабинет, стараясь не привлекать внимания выступающих и присутствующих, подать записку руководителю и дожидаться его указаний. Во время совещания секретарь ни в коем случае не должен отлучаться из приемной, так как в любой момент участникам совещания может понадобиться его помощь. Совещания оперативного характера проводятся обычно в кабинете руководителя, поэтому секретарь должен позаботиться об обеспечении участников совещания бумагой для записей. После совещания следует привести кабинет в порядок.

За час до начала совещания секретарь готовит для председателя папку с материалами совещания, чистую бумагу, ручки, простые и цветные карандаши, скрепки, линейки, минеральную воду, стаканы и т. п. Во время торжественных собраний на столе председателя устанавливаются цветы.

Если на совещании присутствуют гости, их следует проводить в зал и усадить в первых рядах. Перед совещанием секретарь раздает его участникам необходимые документы.

На небольших совещаниях в обязанности секретаря может входить сервировка рабочего стола прохладительными напитками и стаканами. Бутылки с минеральной водой устанавливают на бумажные салфетки группами в центре стола. Бутылок должно быть не меньше, а стаканов – на один больше, чем участников совещания, сидящих за столом.

7.2. Организация приемов и презентаций

Для привлечения партнеров и клиентов, для установления деловых отношений широкое распространение получили презентации и приемы. Презентации необходимы при открытии нового офиса, филиала фирмы, при демонстрации нового изделия и т. п. Очень важно, чтобы презентации и приемы были хорошо продуманы и спланированы, поскольку гости воспринимают эти мероприятия как "смотрины" компании.

7.2.1. Организация презентации

При организации презентации заранее определяются сроки ее проведения, рассылаются приглашения (не позднее, чем за 4 дня до проведения), составляется программа. Презентации лучше всего начинать после обеда (в 15–16 часов), чтобы после нее можно было организовать коктейль или фуршет. Персонал компании выступает в роли "хозяев". На груди у работников компании должны быть именные карточки с указанием их фамилии, имени, отчества и должности. Во время презентаций нагрудные карточки незаменимы. Они помогают гостям сразу выделить хозяев и обратиться к ним в случае необходимости. Кроме того, подобные карточки помогают общению, так как в этом случае собеседникам не надо вспоминать имена и отчества друг друга.

Хозяева должны радушно встречать прибывающих гостей, представлять их руководителям компании, другим гостям. Если запланированные речи организаторов, гостей займут более 30 минут, то необходимо подумать о том, где рассадить приглашенных. Если помещение не позволяет рассадить их всех, тогда следует ограничить время выступлений.

Не следует оставлять выбор блюд и их сервировку на усмотрение работников ресторанных служб. Они далеки от ваших деловых целей, но заинтересованы в продаже готовых блюд и алкогольных напитков: чем больше и дороже, тем лучше для них. Если ваша презентация не представляет собой традиционный банкет, избегайте заказывать закуски, для которых требуются тарелки, ножи и вилки. Идеальный вариант – закуски, которые можно брать руками или салфеткой прямо с подносов официантов.

циантов. Из напитков подойдут шампанское, вино или пунш; непременно закажите большое количество безалкогольных напитков.

Размер помещения должен соответствовать числу приглашенных гостей. Если вы планируете застолье, то знайте, что служащие ресторанов имеют тенденцию накрывать в таких случаях больше столов, чем нужно, а это не в ваших интересах: пустые места за столами создадут впечатление неудавшейся презентации. Пусть лучше накроют столов меньше, но при этом вы должны заранее определить, где, в случае необходимости, можно будет быстро накрыть дополнительный стол. Если все же гостей окажется меньше, чем вы ожидали, попросите немедленно убрать лишние столы.

По окончании презентации гостям вручаются рекламные издания, памятные сувениры. Секретарь должен заранее рассчитать необходимое количество информационных материалов, чтобы хватило на всех приглашенных, и вместе с руководителем определить, какие сувениры понадобятся для презентации.

7.2.2. Организация приемов

Подготовку к приему можно проводить в следующем порядке. Вначале необходимо выбрать вид приема (табл. 7.1), соответствующий случаю, по которому он устраивается, разработать программу приема и составить список приглашенных гостей.

Обед и ужин проводятся по особо торжественным поводам, в позднее время. Конкретная форма одежды для мужчин указывается в приглашении. Женщины приходят в вечернем платье.

Поводом для приема типа "фуршет" обычно бывают деловые переговоры, подписание торговых и других соглашений. Само понятие "фуршет" (по-французски "вилка") означает, что гости не едят, а как бы пьют и закусывают на ходу, так что во время фуршета к столам не ставят стулья. Закуски подают небольшими порциями – "под вилку", чтобы можно было есть без помощи ножа.

Таблица 7.1 – Наиболее часто используемые виды приемов

Вид приема	Время проведения	Форма проведения	Форма одежды	Напитки и закуски
Завтрак	12–14	Сидя за сервированным столом	Деловая	Шампанское, сухое вино, иногда виски. Холодные закуски, горячее блюдо. Кофе, чай, кондитерские изделия. Фрукты
Бокал шампанского	13–15	Стоя	Деловая	Шампанское, сухие вина. Фрукты
Фуршет	17–20	Стоя	Деловая (если иное не оговорено)	Холодные блюда и закуски, иногда горячее блюдо. Кофе, чай. Десерт. Разнообразные коктейли и холодные напитки
Коктейль	17–19	Стоя	Деловая	Разнообразные коктейли и холодные напитки. Мелкопорционные закуски
Обед	19–21	Сидя за сервированным столом	Вечерняя	Водка, сухое вино, шампанское, коньяк, ликер, минеральная вода, соки. Холодные закуски, суп, рыбное и мясное блюда, десерт. Кофе или чай
Ужин	Позже 21	Сидя за сервированным столом	Вечерняя	Водка, сухое вино, шампанское, коньяк, ликер, минеральная вода, соки. Холодные закуски, суп, рыбное и мясное блюда, десерт. Кофе или чай

Приемы типа "коктейль" проходят в более непринужденной атмосфере, чем приемы типа "фуршет". На прием "коктейль" можно прийти и уйти с него в любое время в пределах указанного в приглашении. В меню приемов-коктейлей в основном включают напитки и мелкопорционные

закуски в виде небольших бутербродов – канапе, сэндвичей, нарезанных треугольниками, ромбами, квадратами. Все закуски должны быть очень маленькими и в каждой из них должна быть специальная одноразовая вилочка или шпажка, с помощью которой гости берут закуску с блюда.

Размещать приглашенных на прием можно в соответствии с заготовленными карточками с указанием в них фамилий. Правая сторона по этикету является более почетной, чем левая. Поэтому старшему по положению гостю и дамам нужно предлагать место по правую сторону. В международной практике принято, что при участии двух делегаций они размещаются лицом к лицу по обе стороны стола. Руководители делегаций располагаются в центре, секретари – на торцах стола.

7.2.3. Сервировка стола

Порой деловые приемы проводятся с участием "хозяйки" фирмы, хотя роль хозяйки в этом случае во многом условна. Нередко секретарю приходится готовить и подавать чай, кофе или напитки для руководителя и его гостей. Хорошему секретарю не обойтись без знания минимально необходимых правил сервировки стола.

Под сервировкой понимается подготовка стола и необходимых для этого предметов: столового белья, посуды, цветочных ваз. Главное, что следует помнить: сервированный стол должен быть красивым, но на нем не должно быть ничего лишнего. Всю посуду, скатерти, салфетки, полотенца следует держать в абсолютном порядке и безукоризненно чистыми. Нельзя использовать посуду разрозненную, с трещинами. Пусть она будет менее дорогой и менее нарядной, но сверкающей своей чистотой и в ансамбле.

На равном расстоянии друг от друга и ближе к краям стола ставят мелкие и большие тарелки (по количеству приглашенных гостей). На мелкую тарелку ставят закусочную. Закусочные тарелки расставляют, ориентируясь по центру кресел, на расстоянии 2 см от края стола. Фирменная эмблема или знак предприятия, изображенные на тарелке, должны быть обращены к гостю.

Справа от тарелок кладут ножи (столовый, закусочный, рыбный), а слева – вилки (столовую, закусочную, рыбную), выпуклой стороной вниз.

Расставляя фужеры, следует обратить внимание на то, чтобы основание его ножки находилось на расстоянии 3–5 см от борта столовой тарелки. Эстетика сервировки стола во многом зависит от того, насколько точно выровнены фужеры на одной линии. Правее каждого из них – параллельно кромке стола или под некоторым углом к ней – помещают рюмку для вина, а еще правее – водочную рюмку. Стопка для соков ставится во второй ряд правее рюмки для вина. Здесь же, во втором ряду, между фужером и рюмкой для вина ставят бокал для шампанского. Коньячные или ликерные рюмки приносят непосредственно перед подачей коньяка и ликера к кофе.

Салфетки из ткани кладут, сложив их треугольником или колпачком, поверх закусочной тарелки. Бумажные салфетки помещают в маленькие вазочки и равномерно расставляют на столе.

Полотняные салфетки украшают стол и придают ему нарядный вид. Но допустимо пользоваться и бумажными. Сложенную салфетку кладут на десертную тарелку или размещают непосредственно на скатерти между ножом и вилкой. При пользовании полотняную салфетку надо развернуть и сложить вдвое, потому что один слой ткани не предохранит ваш туалет от пятен. Дамы кладут салфетку на колени, куда может упасть или капнуть пища. Мужчины могут поступить так же.

Если у дамы салфетка случайно соскользнет с колен, то этикет требует, чтобы она сама незаметно ее подняла, а мужчина не наклоняется (в данном случае правила вежливости требуют как бы невнимания со стороны мужчины). Не принято складывать салфетку после еды. Перед тем как выйти из-за стола, полотняную салфетку следует положить справа от тарелки, бумажную же после употребления – на тарелку.

Ко всем блюдам с закусками подают общие приборы: лопатки, ложки, щипцы, вилки. Цветы украшают стол и создают торжественное настроение. Однако большие букеты цветов, помещенные к тому же в высокие вазы, будут загромождать сидящих. Поэтому ставят на стол цветы с

коротко обрезанным стеблем в низких вазах.

Для подачи чая (кофе) чайное (кофейное) блюдце ставят справа от десертной тарелки на уровне ее верхнего края. Чашку устанавливают на блюдце ручкой влево. Чайную (кофейную) ложку кладут на блюдце справа от чашки.

Чашки с черным (непременно горячим) кофе также можно расставить на подносе. Для "сердечников" подают в специальном кувшинчике кипяток, чтобы разбавить крепкий кофе. Не следует наливать чай или кофе в чашку доверху. Надо стараться оставить до краев минимум 1,5 см свободного пространства. Чайная или кофейная ложечка служит только для размешивания сахара, после чего ее нужно положить на блюдце. Не следует пить чай или кофе с ложечки. Если горячо – надо терпеливо подождать, пока остынет, а не дуть в чашку или стакан. Блюдце в руки не берут, поднимать можно только чашку или стакан. Сахар при отсутствии специальных щипцов берут рукой (а не ложечкой) и опускают в чашку.

Фрукты едят с помощью фруктового ножа и вилки. Иногда к некоторым фруктам ставится сахарница.

Лимон нарезают кружочками и подают к нему вилку. Ломтик лимона нельзя выжимать пальцами над стаканом чая. Его нужно положить в стакан или чашку и осторожно выдавить ложечкой, потом можно положить его на блюдечко, но лучше оставить в стакане. Лимон из чая съедать не надо.

Торты, пироги и крендели подают к столу нарезанными, к ним подают щипцы и лопаточки. Пирожные и бисквиты едят с помощью ложечки, пирожное "Наполеон" – по слоям. Пирожное, находящееся в бумажной розетке, кладут на тарелку вместе с оберткой и едят из нее.

Сухие пирожные, пряники, коврижку можно брать руками, так как под ложечкой они могут раскрошиться. Печенье едят, отламывая по кусочку.

После окончания приема пищи нужно ополоснуть пальцы. Для этого используют небольшой столик, сервированный чашечками с водой для ополаскивания, либо их ставят с левой стороны тарелок, чтобы гости могли окунуть пальцы в воду, а затем вытереть их салфеткой.

7.2.4. Подготовка сувениров и памятных подарков

Подарки и сувениры в деловой жизни делаются с целью создания атмосферы доброжелательности и налаживания доверительных отношений, благоприятного делового климата. Довольно часто подарки бывают с эмблемой фирмы.

Обязанности по подбору сувениров и подарков очень часто возлагаются на секретаря. Готовя подарки, нужно помнить, что и здесь приняты свои нормы и правила.

Прежде всего, подарок должен соответствовать вкусам того, кому он предназначен, но подарки не должны быть слишком дорогими. Получив слишком дорогой подарок, партнер может почувствовать себя должником. Дорогостоящий знак внимания могут посчитать и взяткой. Подарок – это демонстрация не богатства и щедрости, а понимания интересов того, кому его преподносят.

Подарки в сфере деловых отношений бывают сувенирные, рекламные, ценные.

В качестве сувениров обычно используются недорогие предметы: ежедневник, календарь, записная книжка, ручка, брелок, визитница и другие предметы, необходимые в деловой жизни.

Сувениры вручаются в таких случаях:

- презентация продукции;
- представление продукции на выставке;
- проведение семинаров и конференций;
- деловая встреча с иностранными клиентами/партнерами;
- профессиональные праздники;
- как благодарность клиентам и партнерам.

Рекламные подарки – это подарочный вариант продукции, которую выпускает данная фирма.

Ценные подарки делятся на два вида: подарок организации; подарок главе организации.

Подарки вручаются в следующих случаях:

- юбилейная дата в деловой жизни руководителей организации;

- юбилейные и другие значительные даты в жизни самой организации;
- государственные праздники;
- международные праздники;
- профессиональные праздники;
- значимые этапы и события в личной жизни и деятельности человека.

При выборе подарка нужно всегда четко представлять, кому он будет вручен. При этом важно помнить о том, что было подарено этому человеку ранее. Повторно можно преподносить духи, цветы, сладости или вина, при этом желательно, чтобы спиртные напитки были в фирменных коробках.

Не рекомендуется:

1. Дарить очень дорогие вещи, так как это может поставить человека в неловкое положение. Исключение составляют подарки близким родственникам.

2. Дарить очень дешевые подарки, потому что это может рассматриваться как признак скупости и пренебрежения к получателю.

3. Дарить вещи, которые могут быть истолкованы как некий нелицеприятный намек, или которые могут приобрести в данном случае двусмысленное значение.

4. Дарить то, что вряд ли может пригодиться, даже если это вещь хорошая и дорогая. Например, не стоит дарить вещи для определенного вида хобби, если вы не знаете, есть ли это хобби у человека, которому предназначен подарок. Нельзя дарить вещи исключительно по той простой причине, что они вам не нужны. Не стоит дарить и то, что вам очень нравится, но к чему другой человек может быть совершенно равнодушен.

5. Дарить мужчине сладости и цветы, если он не празднует юбилей.

6. Дарить женщинам любые предметы, связанные с курением, независимо от того, курит она или нет.

7. Дарить женщинам крепкие напитки, в том числе крепленые вина.

8. Дарить женщинам любые вещи для приготовления пищи, стирки или уборки.

9. Пытаться уладить ссору с помощью подарка. Сначала все-таки следует попросить прощения, наладить взаимоотношения, а лишь потом

закреплять их подарком, иначе подарок может стать причиной скандала.

10. Вручая подарок, расписывать, какая это дорогая и редкая вещь, каких трудов стоило ее купить.

11. Дарить чисто декоративные, непрактичные вещи на новоселье или свадьбу.

12. Критиковать вручаемый подарок, заведомо принижая его достоинства.

13. Допытываться, понравился ли ваш подарок.

14. Срывать с подарка этикетку с указанием цены. Многие считают, что оставлять ценник неприлично, потому что это может быть расценено как намек. И все-таки специалисты по этикету рекомендуют оставлять этикетку. Во-первых, определить приблизительную или даже точную цену вещи можно и без этикетки. А во-вторых, этикетка – это свидетельство того, что вещь новая, своего рода элемент упаковки. Однако прилагать кассовый чек не рекомендуется.

15. Надписывать книги, поскольку это исключительное право автора.

Подарки официальным лицам, деловым партнерам, друзьям или знакомым имеют свою специфику.

Официальным лицам, деловым партнерам могут быть подарены цветы, срезанные или в корзине, художественно оформленные книжные издания, небольшая картина, коллекционное вино или коньяк и т. п.

Деловым партнерам из-за рубежа можно подарить небольшую авторскую картину или что-либо из произведений народного промысла (палехскую или федоскинскую шкатулку, гжельскую керамику, дымковскую глиняную игрушку и т. п.), если ваш гость интересуется подобными вещами.

К юбилею или важному знаменательному событию хорошим подарком может стать представительская перьевая ручка известной фирмы (Parker, Sheaffer, Mont-blanc).

Только друзьям и близким родственникам можно дарить личные вещи и предметы туалета: галстук, дамскую сумочку, духи, губную помаду и т. п.

Если есть затруднения в выборе подарка для дамы, то универсальным подарком может быть прекрасный букет цветов.

Замечательным подарком считаются хорошо изданные книги и альбомы репродукций картин известных художников или произведений искусства, красочные календари, фотоальбомы, справочники, словари, ювелирные украшения, мягкие игрушки, забавные вещицы и т. п. Почти на всяком подарке можно выгравировать монограмму с эмблемой компании или инициалами лица, которому он предназначен. А можно просто вложить в подарок визитную карточку, памятную открытку или важную информацию о вашей фирме.

Каждый подарок должен быть элегантно и безупречно упакован, даже если это недорогая вещь. Будьте внимательны к упаковке, поскольку именно она создает у человека первое впечатление о подарке. Секретарю необходимо держать на работе запас красивой оберточной бумаги, а также набор разноцветных лент в качестве дополнительного штриха. Со вкусом выбранный и умело преподнесенный подарок доставляет радость не только одариваемому, но и дарящему.

Подарки и сувениры необходимо готовить заблаговременно. А для этого секретарю необходимо в своем ежедневнике отмечать праздничные и юбилейные даты, дни рождения руководителей фирмы и сотрудников и держать эту информацию под контролем.

Важно уметь не только делать подарки, но и принимать их. Когда вы сами принимаете подарок, помните, что следует сначала поблагодарить дарящего, затем развернуть пакет, посмотреть, что в нем, и еще раз поблагодарить. Все подарки, независимо от их материальной ценности следует принимать с одинаковой благодарностью.

7.2.5. Официальные поздравления и благодарности

С помощью поздравительных открыток выражают свое расположение и укрепляют деловые связи. У секретаря должен быть список торжественных и юбилейных дат сотрудников, деловых партнеров, постоянных клиентов. Не забывайте вносить изменения в этот список. Праздничная или любая другая поздравительная открытка всегда должна соответствовать случаю и свидетельствовать о хорошем вкусе. Руководитель должен

лично подписать открытку.

Посылайте открытки по почте заранее. Поздравления по факсу допустимы, но старайтесь пользоваться ими только в крайнем случае. Поздравление, присланное по факсу, может создать впечатление, что о нем вспомнили в последнюю минуту. В особо торжественных случаях открытка, адресная папка, подарок, цветы направляются с курьером.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Какие действия и мероприятия входят в подготовительный этап организации совещания?
2. Может ли секретарь отлучаться из приемной во время совещания? Ответ обоснуйте.
3. Перечислите основные организационные мероприятия по обслуживанию совещания.
4. Как нужно действовать секретарю, если во время совещания, которое проводит руководитель, возникла экстремальная ситуация, требующая немедленных действий руководителя?
5. Перечислите основные правила организации и проведения оперативного совещания.
6. Перечислите основные правила организации презентации.
7. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные типы приемов.
8. Каких правил следует придерживаться при сервировке стола?
9. Какие виды подарков принято дарить в сфере деловых отношений?
10. В каких случаях принято дарить сувенирные подарки? Перечислите, какие сувениры можно дарить деловым партнерам.
11. В каких случаях вручаются подарки?
12. Какие правила следует соблюдать при выборе подарков?
13. Каким образом можно направить официальные поздравления, выразить благодарность деловым партнерам?

Лекция 8. Работа с посетителями

План лекции:

- 8.1. Работа секретаря в приемной.
- 8.2. Прием сотрудников по текущим вопросам.
- 8.3. Прием сотрудников по личным вопросам.
- 8.4. Прием посетителей из других организаций.
- 8.5. Прием командированных.
- 8.6. Угощение посетителей.
- 8.7. Незапланированные посетители.

8.1. Работа секретаря в приемной

Прием посетителей – одна из важнейших функций секретаря. Первое впечатление об организации зависит именно от уровня организации приема. Секретарь небольшого учреждения отвечает за организацию приема всех посетителей, секретарь руководителя организует прием посетителей только руководством.

Прежде всего, следует позаботиться о приемной, которая должна производить на пришедшего благоприятное впечатление, так как приемная – место первого контакта с организацией.

Секретарь должен уметь встретить посетителей, быть с ними любезным и приветливым, чтобы обеспечить эффективность встречи или сгладить трудные ситуации. От его поведения, четкости и полноты ответов на вопросы складывается первое представление об организации в целом. Профессиональный секретарь должен уметь эффективно взаимодействовать с людьми, быть надежным посредником между руководителем и посетителями. Предупредительность, внимание секретаря во многом определяют атмосферу приема. Организация приема зависит от категории посетителей.

Прием посетителей (по предварительной договоренности или прибывших внезапно) можно условно разделить на следующие виды:

- прием сотрудников по текущим вопросам;
- прием сотрудников по личным вопросам;

- прием посетителей из других организаций;
- прием командированных;
- прием делегаций.

Во всех случаях секретарь прежде всего приветливо здоровается с вошедшим посетителем.

Если секретарь говорит по телефону или беседует с кем-то из посетителей, то нового визитера он должен встретить приветливой улыбкой и легким кивком головы, жестом указывая ему место, где он может присесть.

При этом посетителю можно предложить ознакомиться с проспектами, каталогами и другими подобными материалами, что, прежде всего, продемонстрирует внимание к нему, а кроме того, даст ему возможность познакомиться с деятельностью организации и спектром ее услуг.

При приеме посетителя секретарь должен, улыбаясь, смотреть ему в глаза, но не слишком пристально.

Так как секретарь помогает руководителю в реализации плана его рабочего дня, то ему часто дано право определять, с кем руководитель должен встретиться сам, а кто может быть направлен к другим должностным лицам, какие вопросы нуждаются в срочном, первоочередном решении и внимании руководителя.

Организуя прием к руководителю, секретарь должен знать и пропускать беспрепятственно лиц, имеющих к нему доступ в любое время. Прием остальных сотрудников организации по текущим вопросам желательно проводить в установленные часы и дни, что является основой рационального планирования рабочего дня руководителя. К пришедшим на прием сотрудникам надо обращаться по имени и отчеству, для чего секретарь должен иметь список сотрудников организации.

При приеме работника другой организации, после приветствия, надо выяснить и записать:

- его фамилию, имя, отчество;
- организацию, которую он представляет, и его должность;
- по какому вопросу он пришел на прием;
- было ли ему назначено время приема.

Часто посетитель представляется секретарю, вручая ему свою визитную карточку, которая содержит необходимые данные о нем. Секретарь предлагает посетителю присесть и подождать, пока о его прибытии будет доложено. Выяснив вопрос, являющийся целью посещения, секретарь может сразу направить посетителя к конкретному работнику, который занимается данной проблемой.

Если посетитель будет принят руководителем, то секретарь о нем докладывает, передав визитную карточку или запись с данными о посетителе. Иногда секретарь подбирает и передает руководителю необходимые для разговора документы.

В случае задержки приема посетителя ему предлагают подождать, посмотреть газеты, журналы, проспекты. В том случае, когда время приема было назначено, а руководитель занят, секретарь должен в вежливой форме извиниться, объяснить причину задержки, указать, на какое время прием переносится, или договориться о другом дне посещения.

В случае отсутствия руководителя секретарь, в зависимости от решаемого вопроса, может направить посетителя к его заместителям. Во всех случаях задача секретаря – направить посетителя к тому сотруднику, который занимается данными вопросами, и избавить руководителя от лишних приемов.

По своему усмотрению секретарь может предложить ожидающему посетителю чай или кофе.

Если о переносе приема по непредвиденным обстоятельствам (болезнь, командировка, срочный вызов и т. п.) секретарь узнает заранее, то ему необходимо связаться с посетителем, поставить его в известность и договориться о времени, на которое прием будет перенесен.

О каждом посетителе, независимо от его служебного положения, обязательно докладывают. Исключение составляют только те лица, которым право входа без доклада предоставлено самим руководителем. О сотрудниках организации, пришедших на прием, можно доложить по телефону. Посетителей из других организаций представляют руководителю, четко называя их фамилии, имена, отчества, должности, организации, и передают

визитные карточки или записи сведений о них. Некоторую особенность имеет прием командированных работников. В этом случае секретарь может оказать содействие в размещении их в гостинице, отмечает командировочные удостоверения, помогает встретиться с нужными людьми.

Если в организации строгий пропускной контроль, то секретарь заранее заказывает пропуски для посетителей. Самых важных гостей он встречает в холле, а затем, приглашая их следовать за собой, провожает в кабинет руководителя.

Доброжелательность, предупредительность, внимательность, любезность секретаря во многом определяют атмосферу в приемной.

Во время приема по личным вопросам ведется журнал (книга) приема, где записываются: дата приема, фамилия, имя и отчество пришедшего на прием, его адрес, суть вопроса, фамилия ведущего прием и результаты рассмотрения обращения. При большом числе посетителей такая регистрация ведется на регистрационно-контрольных карточках. Если заявление или жалоба не могут быть разрешены руководителем во время приема, они излагаются в письменной форме, и с ними ведется работа, как с письменными обращениями. Должностное лицо, ведущее прием, обязано быть предельно внимательным к посетителю, его нуждам и запросам, направлять беседу на выявление сути обращения и обстоятельств, способствующих принятию правильного решения. В конце приема посетителю надо сообщить о принятом по его обращению решении или, если решение вопроса относится к компетенции иного органа, оказать содействие в определении этого органа, его местонахождения, телефонов и т. д.

8.2. Прием сотрудников по текущим вопросам

Организуя прием сотрудников своего предприятия по текущим вопросам, секретарь должен очень хорошо знать структуру организации, иметь представление о ее деятельности, знать распределение обязанностей между руководящими работниками.

Секретарь должен довести до сведения всех сотрудников предприятия часы приема по текущим вопросам. Он должен хорошо знать со-

трудников, имеющих доступ к руководителю в любое время.

Очень часто посетители идут на прием к руководителю по вопросам, которые могут быть решены другими сотрудниками. Секретарь должен направить посетителя к лицу, наиболее компетентному в решении того или иного вопроса.

Во время проведения приемов всех видов секретарь сам отвечает на все телефонные звонки и переадресует их заместителям руководителя. Телефон руководителя во время приема может быть подключен только в чрезвычайных обстоятельствах. В противном случае беседа может затянуться, так как изложение посетителем вопроса будет неоднократно прерываться разговором руководителя по телефону. Не следует также во время приема пропускать в кабинет руководителя других сотрудников, не имеющих отношения к приему. В таких ситуациях их следует направлять к заместителям руководителя или называть время, когда руководитель освободится и сможет их принять.

По окончании беседы и принятия решения руководитель записывает сам или поручает секретарю сделать запись о результатах беседы в соответствующем журнале.

8.3. Прием сотрудников по личным вопросам

Организация приема сотрудников по личным вопросам – одна из форм организации рабочего дня руководителя. Если в организации не выделено фиксированное время для приема сотрудников по личным вопросам, то они, весьма вероятно, будут обращаться к руководителю в неудобное для него время, отвлекая его от решения других задач. Для того чтобы создать руководителю условия для эффективной работы, секретарю, возможно, самому придется инициировать и организовать проведение этого вида приема. Для этого следует:

- 1) обосновать руководителю необходимость проведения приема сотрудников по личным вопросам;
- 2) установить, посоветовавшись с руководителем, время приема и продолжительность приема каждого посетителя;

3) организовать запись сотрудников на прием.

Для организации предварительной записи сотрудников на прием по личным вопросам необходимо разработать соответствующую форму и проинформировать сотрудников организации о периодичности и времени приема по личным вопросам. Пример формы для записи на прием по личным вопросам приведен в табл. 8.1.

Таблица 8.1 – Форма для записи на прием по личным вопросам

15 апреля 2010 (пятница)	Должность, фамилия, имя, отчество	Вопрос	Дополнительная информация
16 ⁰⁰			
16 ¹⁵			
16 ³⁰			
16 ⁴⁵			
17 ⁰⁰			
<i>Строка для ре- зервной записи</i>			

В графе "Дополнительная информация" при необходимости можно записывать, например, решение начальника отдела, с которым не согласен сотрудник, или необходимые фактические данные, которые помогут руководителю принять решение (даты аналогичных обращений работника, решения по аналогичным вопросам и т. п.).

В строку, отведенную для резервной записи, следует вносить данные о сотруднике, желающем записаться на прием по личным вопросам, после того как будут заполнены все строки учетной формы. Последний посетитель может быть принят в том случае, если осталось время, отведенное для приема.

Такая система записи позволяет секретарю своевременно (до начала приема) подготовить для руководителя необходимые справочно-информационные материалы (например, представить аргументированное мнение начальника отдела, график отпусков, штатное расписание и т. д.). Предварительное изучение материалов необходимо руководителю для того, чтобы он мог во время приема принять решение. Таким образом,

отпадает необходимость повторного обращения сотрудника по заявленному вопросу.

Как правило, прием по личным вопросам проводится конфиденциально. Во время приема в кабинете руководителя не должны присутствовать посторонние лица, поскольку поводом для обращения к руководителю может быть причина весьма деликатного свойства, о которой сотрудник не пожелает сообщить секретарю. В этом случае секретарю следует заполнить только две первые графы формы. Для того чтобы у руководителя во время приема была возможность получить оперативную информацию, желательно, чтобы руководители структурных подразделений в это время находились на рабочих местах.

Существуют личные вопросы экстраординарного характера, решение которых невозможно отложить (несчастья, аварии и т. п.). В этом случае сотрудник должен обратиться к секретарю и обосновать причину внеочередного приема. Секретарь обязан доложить о ней руководителю и сообщить сотруднику его решение.

В день, предшествующий дню приема, следует представить руководителю один экземпляр формы записи на прием и материалы, которые помогут ему принять решение.

Если руководитель в силу сложившихся обстоятельств отменяет прием сотрудников или переносит его на другое время, секретарь должен оповестить записавшихся и предложить им явиться на прием в другое время или изложить свою просьбу письменно. Письменные заявления сотрудников секретарь представляет на рассмотрение руководителю вместе с ежедневной корреспонденцией.

Для организации приема сотрудников по личным вопросам целесообразно подготовить и представить на рассмотрение руководителю проект соответствующего приказа.

8.4. Прием посетителей из других организаций

Прием посетителей из других организаций должен быть заранее подготовлен секретарем. Время приема должно быть согласовано и

удобно как для посетителя, так и для руководителя. Секретарь обязан заранее поставить в известность руководителя о вопросе, который будет решаться во время встречи.

В ряде организаций, особенно государственных, принята практика предварительной записи посетителей в специальный журнал, в котором указывают: фамилию, имя и отчество посетителя, его должность, организацию, телефон, вопрос, который подлежит обсуждению, дату и время приема.

Секретарь должен иметь отличную память на лица, имена, отчества и фамилии. Ему следует узнавать посетителя, который уже приходил, приободрить его, проявляя интерес.

В современной деловой практике часто используются для представления визитные карточки. На карточке указаны фамилия, имя, отчество посетителя, его ученое звание (если имеется), должность, место работы, служебный телефон и адрес организации. Секретарь должен принять карточку и внимательно ознакомиться с ней. Затем данные с визитной карточки заносятся в персональный компьютер, или карточка помещается в "визитницу" – специальную картотеку, где визитки расположены в алфавитном порядке.

Секретарь сразу показывает посетителю, где можно поставить сумку, портфель или зонт и повесить пальто.

Если посетителю придется подождать, секретарь просит его присесть и предлагает какой-либо напиток или свежую прессу.

Если пришедший расположен поговорить, то секретарь поддерживает беседу, но инициатива должна исходить от посетителя. При этом секретарь должен быть аккуратен в суждениях о людях и событиях, которые хоть как-то могут быть связаны с работой его организации. Если посетитель чрезмерно болтлив, то после нескольких минут разговора секретарь может с улыбкой принести следующее извинение: "Прошу меня простить, мне нужно до обеда закончить документ".

Если посетителю требуется позвонить, секретарь показывает, где находится телефон. Когда посетитель разговаривает по телефону, секре-

тарь всем своим видом показывает, что ни в коей мере не прислушивается к разговору. Если разговор носит очень личный характер, секретарь ненадолго покидает рабочее место (предварительно убедившись, что на столе не осталось никаких документов, а ящики стола и сейф закрыты).

Если посетитель пришел без предварительной договоренности, секретарь вправе сам решить, доложить ли о нем руководителю немедленно или записать на прием. Если после доклада руководителю о посетителе будет получен отказ в его приеме, секретарь должен предложить посетителю переговорить с заместителями руководителя или с другими компетентными работниками предприятия, обращаясь к нему следующим образом: "Вы не пробовали решить этот вопрос с...". Если посетителя такое предложение не устраивает, секретарь сообщает ему дату и время, когда его примет руководитель.

Если посетитель настаивает на приеме в другое, удобное для него время, секретарь должен выяснить, может ли руководитель перенести этот прием на желаемое для посетителя время, и сообщает посетителю об окончательном времени приема.

Если руководитель, к которому приглашался посетитель, отсутствует, необходимо, чтобы посетителя принял другой компетентный сотрудник. Секретарь должен в такой ситуации извиниться за отсутствие руководителя и объяснить причину его отсутствия. Следует помнить, что вторичный вызов посетителя является фактически проявлением невнимательности и неуважения к нему. Нельзя допускать срыва приема по неуважительным причинам. Однако если прием отменяется в связи с такими неожиданными обстоятельствами, как болезнь, срочная командировка руководителя и т. п., то секретарь обязан заранее известить посетителя об этом и договориться с ним о времени, на которое прием переносится. Секретарь обязан также назвать посетителю свою фамилию, имя, отчество и номер телефона для срочных справок и сообщений.

При большом количестве посетителей их регистрацию можно проводить с помощью компьютера.

Многие компании в целях своей безопасности используют совре-

менные системы прохода посетителей в офис. Например, перед регистрационной стойкой (ресепшн) устанавливается турникет для прохода и компьютер для самостоятельной регистрации посетителей. Каждый вошедший заполняет специальную регистрационную форму (табл. 8.2).

Таблица 8.2 – Карточка посетителя

Фамилия, имя, отчество	
Ваша компания, организация, должность	
Номер Вашей машины (на которой приехали)	
В какую организацию (если в здании несколько организаций)	
К кому (фамилия, должность)	
Сопровождающее лицо	

После заполнения формы на компьютере посетитель нажимает на пиктограмму "Зарегистрировать посетителя". Затем работник ресепшн выдает посетителю распечатку карточки (бейдж). Проход на территорию осуществляется только в присутствии указанного в карточке лица или его секретаря. Они немедленно извещаются по локальной сети о прибытии приглашенного лица и встречают его у турникета. Посетитель может пройти через турникет только по карточке, приложив ее к сенсору. Такая карточка дает возможность прохода только в офис, но не предоставляет права входа в рабочие кабинеты сотрудников. Для этого требуется сопровождающее лицо из числа работников компании. По окончании посещения карточка возвращается работнику ресепшн. На компьютере автоматически фиксируется время и дата посещения каждого приглашенного лица. При наличии подобных особенностей секретарь должен заранее предупредить об этом посетителей.

В любом случае, работая в приемной, секретарь может кому-то облегчить доступ к руководителю, а кому-то, наоборот, затруднить. Если секретарь сочтет, что ситуацией можно манипулировать с выгодой для себя, то это может закончиться крахом. Секретарь не имеет права переносить на людей отношение к ним руководителя – со всеми посетителями секретарь должен быть одинаково радушен.

8.5. Прием командированных

Организуя прием командированных работников, секретарю следует:

- узнать, согласовано ли это посещение заранее;
- выяснить вопрос, по которому прибыл посетитель;
- отметить командировочное удостоверение;
- поинтересоваться, обеспечен ли командированный специалист

гостиницей, и если нет, то помочь ему в решении этого вопроса.

Если на прием прибывает делегация, то секретарю следует заранее позаботиться о выделении сотрудника, который будет сопровождать ее, а при прибытии иностранной делегации – еще и о наличии переводчика. Кроме того, должны быть подготовлены сувениры для членов делегации.

8.6. Угощение для посетителей

В случае необходимости по просьбе руководителя секретарь должен уметь приготовить и подать руководителю и посетителю (или членам делегации) чай или кофе.

При этом следует соблюдать элементарные правила. Посуда (кофейные и чайные чашки с блюдечками, десертные тарелки, чайные ложки, сахарница) должна быть идеально чистой. Приготовить кофе и чай следует в приемной, затем разлить по чашкам и внести в кабинет руководителя на подносе. Не следует забывать о салфетках. Обычно посетители берут чашки с подноса самостоятельно. Если же секретарь расставляет чашки сам, то начинать следует с женщин, причем с той, которая старше по возрасту. Можно расставить чашки на столе по числу посетителей до их прихода. В таком случае кофе и/или чай вносят в кабинет после прихода посетителей и разливают в их присутствии. К кофе и/или чаю можно подать на стол пирожные, печенье, конфеты, бутерброды и т. п. Кроме кофе и чая (или вместо них) можно поставить на стол бутылки с минеральной водой и стаканы (на один больше числа посетителей), ключ для открывания бутылок. В отдельных случаях могут потребоваться алкогольные напитки. Тогда следует продумать, что подать к ним в качестве закуски.

Примерный список сервировочных принадлежностей, которые должны быть в распоряжении секретаря, представлен в Приложении 13. Примерный список продуктов и напитков, которые должны находиться в приемной, представлен в Приложении 14.

8.7. Незапланированные посетители

Отдельного рассмотрения требует вопрос организации приема так называемых незапланированных посетителей. Внезапное появление такого посетителя в приемной способно нарушить самые тщательно разработанные планы.

В этой ситуации, однако, секретарь не имеет право растеряться – вместо этого он должен быстро решить, как поступить с этим посетителем. Вариантов здесь немало. Наиболее распространенными из них (но не единственными) являются следующие:

- немедленно принять посетителя;
- согласовать с ним время приема;
- делегировать (переадресовать) посетителя.

Немедленный прием возможен в случае, если его дело представляется безотлагательным, а у руководителя именно в этот момент есть "окно" в графике работы.

На практике, однако, подобная ситуация встречается достаточно редко. Поэтому, как правило, секретарю приходится выбирать между двумя оставшимися вариантами.

Прежде всего, стоит предложить посетителю прийти позднее, когда руководитель сможет его принять. При этом следует заверить посетителя в том, что, руководитель, ознакомившись предварительно с сутью его вопроса, сможет более эффективно отреагировать и разрешить этот вопрос.

Можно также сослаться и на то, что для изучения существа вопроса требуются консультации со специалистами. Прямо заявлять посетителю о том, что "шефу не до этого" секретарю не следует.

Если же посетитель настаивает на приеме, секретарь может пойти на небольшую хитрость и, ознакомившись с содержанием обращения

такого настойчивого посетителя, направить его к одному из заместителей или помощников руководителя, в компетенции которых находится данный вопрос. При этом посетителю обязательно следует сообщить, что право решения вопроса остается за руководителем. Кроме того, секретарю предварительно следует удостовериться в том, что должностное лицо, к которому будет направлен посетитель, действительно располагает возможностью для встречи с ним.

Наконец, в распоряжении секретаря есть еще несколько вариантов действий, а именно:

- 1) запросить у посетителя дополнительную информацию или документы по существу поднятого им вопроса;
- 2) направить посетителя на предварительную консультацию к специалисту предприятия;
- 3) принять от посетителя материалы, объявив ему, что в данном случае личная встреча с руководителем не требуется и о принятом решении он будет проинформирован письменно в возможно короткие сроки.

Кроме того, необходимо знать, как поступать с теми, кто, используя служебное положение или личные связи, пытается "проскочить" к руководителю в кабинет мимо секретаря и в обход остальных посетителей.

Несомненно, подобные ситуации продолжают время от времени случаться в офисах. Секретарю при этом важно "сохранить лицо".

Предупредить попытки "прорыва" можно, если:

- 1) заранее согласовать с руководителем перечень посетителей, которые могут входить к нему, что называется "без стука" (как правило, это заместитель и помощник руководителя, а также его наиболее высокопоставленные и уважаемые коллеги);
- 2) установить время посещений для категорий посетителей, которым по характеру деятельности необходимо систематически (к примеру, ежедневно после обеда) встречаться с руководителем;
- 3) проявлять разумную инициативу и в удобный момент (по согласованию с руководителем) приглашать для встречи тех или иных долж-

ностных лиц, которые незадолго до этого проявляли интерес к такой встрече;

4) в необходимых случаях убеждать посетителей в отсутствии необходимости срочной встречи, предлагая оставить для руководителя документы, записку, визитную карточку или, наконец, устную информацию (например, о телефонном звонке);

5) не ввязываться в ссору с самыми беспардонными и непреклонными посетителями, но и не уступать им, входя в кабинет руководителя вместе с ними для уяснения его реакции и оценки правильности своих действий.

Однако бывают ситуации, когда руководитель настоятельно просит никого к нему не пропускать, вне зависимости от обстоятельств. В таких ситуациях самым надежным является "эффект запертой на ключ двери", и секретарю изредка рекомендуется им пользоваться.

В Приложении 15 помещена "Памятка по приему посетителей секретарю английского рекламного агентства "WILSON", в которой изложены основные правила работы секретаря с посетителями.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. На какие виды можно условно разделить прием посетителей?
2. Какие сведения нужно получить и записать при приеме работников других организаций?
3. Какие действия следует предпринять секретарю в случае задержки приема посетителя?
4. Что нужно сделать секретарю, если прием посетителя руководителем предприятия отменяется по неожиданным обстоятельствам?
5. В каких случаях ведется журнал (книга) приема посетителей? Какие сведения вносятся в этот журнал (книгу)?
6. Каких правил следует придерживаться при организации приема сотрудников по текущим вопросам?
7. Каких правил следует придерживаться при организации приема посетителей из других организаций?

8. С какой целью и каким образом в настоящее время используются современные системы прохода посетителей в офис?

9. Каких правил следует придерживаться при организации приема командированных?

10. Какие правила следует соблюдать при угощении посетителей?

11. Какие сервировочные принадлежности, продукты и напитки должны быть в распоряжении секретаря?

12. Каким образом следует организовать прием незапланированных посетителей?

13. Каким образом можно предупредить попытки "прорыва" незапланированных посетителей?

Лекция 9. Служебный телефонный разговор

План лекции:

9.1. Разговор по телефону.

9.2. Правила ведения делового телефонного разговора когда, звонят Вам.

9.3. Правила ведения делового телефонного разговора когда, звоните Вы.

9.4. Телефонограмма.

9.5. Типичные ошибки при телефонном общении.

9.1. Разговор по телефону

Телефон служит эффективным средством передачи информации служебного значения на любые расстояния, что устраняет необходимость личных встреч. Секретарь выступает в роли связного между должностными лицами одного или нескольких учреждений. От имени или по поручению должностного лица секретарь по телефону передает устные распоряжения, дает и получает справки, соединяет абонентов, обеспечивает вызов к руководству, принимает сообщения.

Основная цель всех разговоров по телефону – получение полной и точной информации, исключающей повторные уточнения. Что мешает этому? Во-первых, неумение задавать вопросы так, чтобы информация была полной. Во-вторых, барьеры коммуникаций, которые искажают смысл и ведут к потерям информации.

Критерии для оценки полученной информации: полнота и точность, достоверность, полезность, новизна, своевременность, необходимость реагирования.

Еще во II в. до нашей эры римский император Квинтилиан для полного понимания проблемы рекомендовал набор вопросов: "Кто? Что? Как? Когда? Почему?".

Швейцарский мыслитель конца XVIII в. Лафатер говорил: "Хочешь быть умным – научись разумно спрашивать, внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда нечего больше сказать".

Великий русский писатель А. П. Чехов в рассказе "Хорошая невеста" писал: "Мы не умеем говорить коротко. Нам два слова, а мы в ответ – десять".

На основании этих нескольких простых, но в то же время основополагающих правил секретарь и должен вырабатывать в себе навыки ведения разговоров по телефону.

9.2. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам

Снимайте трубку не позже четвертого звонка. Это одно из правил хорошего тона. Связисты не рекомендуют снимать трубку во время звонка по чисто техническим причинам: в электрических цепях возрастает сила тока, что может привести к повреждению сети и отключению телефона.

Иногда в трубке бывает плохая слышимость. Но это не означает, что вам надо повышать голос. Мнение о том, что если я плохо слышу собеседника, то и он плохо слышит меня и, значит, надо говорить громче, в случае с телефоном является ошибочным. При плохой слышимости надо не повышать голос самому, а попросить собеседника говорить громче и поинтересоваться при этом, как он слышит вас. Подняв трубку, назовите свое учреждение, отдел и вашу должность.

В вашем голосе должна звучать заинтересованность: помогите человеку, который звонит, почувствовать, что вы действительно рады его слышать. Отвечая на звонок, нужно всегда представляться. Люди хотят знать, с кем они разговаривают. Это, кроме того, создает обстановку доверительности и помогает лучше понять собеседника. Найдите доброжелательную, нравящуюся вам самим формулу (как бы вы хотели, чтобы отвечали вам).

При частых звонках или в спешке обычно называют фамилию с добавлением слова "слушаю" ("Иванова слушает") или указывается только название учреждения или подразделения ("Приемная департамента ...").

Во всех вышеназванных случаях абонент должен знать, с кем он говорит или хотя бы куда попал. Если произошла ошибка при наборе номера, недоразумение сразу же разъяснится и не повлечет за собой потери времени на его выяснение.

Если вам необходимо прервать разговор, чтобы ответить на другой

звонок, попросите у вашего собеседника разрешения сделать это.

Добейтесь того, чтобы в вашем голосе "звучала" улыбка. Это очень просто: улыбнитесь сами себе, когда снимаете трубку. Ваш голос должен звучать дружелюбно.

Договариваясь о следующем телефонном разговоре, следует уточнить, какое время удобно для собеседника.

Если вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете, следует передать содержание разговора человеку, знающему данную проблему. Если для поиска ответа требуется много времени, то нужно сообщить об этом собеседнику и спросить, что для него предпочтительнее – подождать или перезвонить позже. Получив ответ достаточно быстро, следует передать его собеседнику, поблагодарить его и извиниться за то, что заставили его ждать.

Не давайте выхода своим отрицательным эмоциям. Ваш собеседник не виноват в том, что, возможно, за пару минут до этого вы имели с кем-либо неприятный разговор или у вас личные проблемы.

В то же время, если ваш собеседник агрессивен, не следует воспринимать его поведение как выпад против вас и раздражаться. Очевидно, есть причина, вызвавшая такое его поведение, и нужно постараться отнестись к этому с пониманием.

Трубку следует снимать левой рукой, чтобы правой можно было записать передаваемую информацию (для левшей, соответственно, наоборот). Недалеко от телефонного аппарата всегда должны находиться телефонный блокнот для записи сообщений и ручка или карандаш. Телефонные сообщения обязательно записывают. Однако не старайтесь записать содержание разговора целиком, выбирайте только главное (фамилии, названия, цифры). Пользуйтесь сокращениями. После разговора перепишите все набело, пока не забыли. Обязательно надо записать:

- дату и время звонка;
- фамилию, имя, отчество и должность звонившего;
- суть сообщения;
- по какому номеру перезвонить и когда.

Полученное сообщение лучше проверить, прочитав его собеседнику.

Во всех случаях, когда вам позвонили и представились, сразу же запишите имя и отчество собеседника. Так будет удобнее вести разговор.

Телефонные звонки часто нарушают ритм работы, разбивают рабочий день руководителя, мешают ему сосредоточиться, переключая внимание на вновь возникшие непредвиденные проблемы. Поэтому одна из задач секретаря руководителя – фильтрация (сортировка) телефонных звонков. Секретарь должен хорошо знать, кого и по каким вопросам следует соединять с руководителем. Зная организационную структуру учреждения и распределение обязанностей между сотрудниками, секретарь, выяснив тему разговора, часто может сам правильно переадресовать абонента. Секретарю полезно иметь составленный в соответствии с мнением руководителя критерий, согласно которому входящие разговоры должны быть отклонены, перенесены или пропущены к руководителю.

Подводя некоторые предварительные итоги, можно составить краткий перечень того, что следует и чего не следует делать, когда в приемной звонит телефон:

Не следует:

1. Долго не поднимать трубку.
2. Поднимать трубку сразу после первого звонка.
3. Начинать разговор словами: "Привет", "Да", "Алло" и "Говорите", что совершенно не содержит информации.
4. Спрашивать: "Могу ли я вам помочь?".
5. Вести две беседы одновременно.
6. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго и занимать его подолгу.
7. Кричать в трубку, думая, что собеседник плохо вас слышит, тем самым, создавая также неудобства и для окружающих.
8. Долго молчать, создавая впечатление, что вас разъединили.
9. Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря.
10. Долго занимать телефон.
11. Использовать служебный телефон в рабочее время для частных разговоров.

12. Говорить о вопросах, не подлежащих оглашению.
13. Говорить: "Все обедают", "Никого нет", "Перезвоните".
14. Набирать номер, хотя звонили вам и связь прервалась.
15. Грубить, если абонент попал не по адресу.

Следует:

1. Поднять трубку до четвертого звонка телефона.
 2. Представиться и назвать свое подразделение и вашу должность.
 3. Спросить: "Чем я могу вам помочь?".
 4. Если позвонивший не представился, попросить его об этом.
 5. Сразу записать фамилию позвонившего и его проблему.
 6. Концентрировать внимание на одной беседе.
 7. Внимательно слушать.
 8. Предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей.
 9. Использовать бланки для записи телефонных разговоров или деловой блокнот.
 10. Записать информацию и сообщить абоненту, что ему перезвонят.
- Сегодня для записи и передачи сообщений широко используются телефонные аппараты с автоответчиком. Обычно они включаются в часы, когда отвечать на звонки некому, так как никого нет в офисе. Например, в обеденное время, вечером или в ночное время, в нерабочие дни.
- Секретарь, освободившись или придя на рабочее место, должен прослушать запись и передать сообщения по назначению, а при необходимости – связаться с теми, кто звонил.

9.3. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы

Для ускорения подготовки телефонных разговоров можно использовать план дня. В нем можно отметить вопросы, которые следует выяснить по телефону, а также, при необходимости, результаты беседы: разговор; собеседник; тема, повод; номер телефона; приоритетность; контроль за исполнением.

Перед любым телефонным разговором необходимо:

1. Подумать, так ли необходим этот разговор.
2. Определить цель разговора.

Предварительные соображения, которые не приводят к телефонному разговору, ценнее, чем телефонный звонок без цели или результата.

Чтобы более четко определить цель разговора, попытайтесь ответить на несколько вопросов:

- Хотите ли вы просто поддержать контакт?
- Хотите ли вы кое-что вспомнить или установить новую связь?
- Хотите ли вы получить информацию или передать ее?
- Хотите ли вы поделиться идеей и попросить оценить ее?
- Хотите ли вы убедить собеседника в чем-либо?

Если вы все-таки пришли к выводу, что телефонный разговор необходим, то подготовьте бумагу, карандаш (ручку), а также календарь и нужные для разговора материалы. Готовиться к своим звонкам нужно по-деловому и содержательно, настроиться на партнера и сконцентрироваться на ведении разговора.

Затем надо выбрать время для звонка:

- "мелкие" телефонные звонки можно делать в то время, когда они не могут нарушить ход работы;
- для продолжительных телефонных звонков можно использовать "холостые" промежутки времени, паузы между делами;
- в рабочие часы пик телефон использовать нежелательно;
- наиболее благоприятное для звонков время: начало рабочего дня (первые полтора часа), время после обеденного перерыва (первые полчаса-час), время перед окончанием рабочего дня (последние полчаса-час).

Перед ответственным разговором полезно набросать на листке бумаги его основные пункты, чтобы в волнении, спешке не упустить отдельные важные моменты. При междугородних разговорах необходимо особенно тщательно следить за продолжительностью, а следовательно, и за стоимостью разговора. Для этого можно использовать часы, секундомер и т. п.

Принято ждать ответа абонента четыре звонка (максимум пять), чтобы

не мешать ему, ведь он не поднимает трубку из-за серьезной занятости. После шестого гудка автоматика зафиксировать минуту разговора, даже если абонент не поднял трубку. Может оказаться, что время, удобное для вас, не является таковым для того человека, которому вы звоните. Дайте человеку знать, что это вас беспокоит, задав подходящие вежливые вопросы: "Вам удобно сейчас поговорить?", "У вас найдется несколько минут?". Или выкажите беспокойство в утвердительной форме, также выражая свое уважение к чужому времени: "Я буду краткой. Знаю, что вы очень заняты. Это займет всего несколько минут". Начало разговора определяет его ход и завершение.

Сначала сообщите, "о чем идет речь", и только затем объясните причины и подробности.

Выслушивайте собеседника, не перебивая его. В то же время не молчите, подтверждайте ваше участие в беседе какими-то краткими нейтральными репликами. Иначе у собеседника может возникнуть опасение, что прервалась связь. Если же действительно произошло разъединение, неукоснительно соблюдайте правило: перезванивает тот, кто звонил. При ваших повторных звонках не рекомендуется говорить: "Это опять такая-то...". Необходимо заново представиться полностью с указанием своей организации. Иначе можно поставить собеседников в неловкую ситуацию, если они вас не запомнили.

Нельзя прерывать разговор по той причине, что по другому аппарату поступает важный звонок. В случае крайней необходимости нужно спросить собеседника, можно ли прерваться, и заверить его в том, что вы перезвоните через 10 минут.

Следует избегать "параллельных разговоров" с окружающими.

Изясняться нужно четко, не заслонять микрофон.

Если вы намерены записать разговор на пленку или подключить параллельный аппарат, необходимо спросить согласие своего собеседника.

В конце продолжительного разговора следует кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

При необходимости нужно попросить или пообещать представить

краткое письменное подтверждение телефонных переговоров – копию записей разговора с подписью.

Во время разговора нужно записать такие важные подробности, как имена, цифры и основную информацию, с которой потом могут ознакомиться другие.

Завершать разговор следует, только если достигнута его цель! При этом, необходимо придерживаться следующего правила: кто первым начал разговор, т. е. кто позвонил, тот и должен его заканчивать. Однако тот, кто звонит, должен быть предельно краток, не злоупотреблять этим своим правом. Если статус собеседников значительно различается, то человек более высокого статуса может первым дать знак к окончанию разговора.

Лицу, которому позвонили, не следует проявлять нетерпение и всячески "закруглять" разговор. Это дурной тон. Вы начинаете прощаться, а человек, говорящий с вами, возможно, еще не все уяснил.

Как дать вежливый сигнал к окончанию разговора? Возможны, например, такие варианты. Первый – поблагодарить еще раз собеседника, если он поздравил вас с чем-то или сообщил приятные сведения. Второй – заверить собеседника, если считаете нужным, что вы всегда рады его звонку и личной встрече. Третий – просто попрощаться и пожелать всего хорошего, если позвонили вы.

Подводя некоторые предварительные итоги, можно составить краткий перечень того, что следует и чего не следует делать, когда вам необходимо совершить служебный телефонный звонок:

Не следует:

1. Не представившись, называть имя человека, который вам нужен.
2. Получив на свой телефонный вызов ответ, спрашивать "Кто у телефона?".
3. Возражать в "лоб" собеседнику, если желаете добиться благоприятного исхода разговора.
4. Прерывать собеседника.
5. Кричать в трубку.

6. Говорить слишком быстро или медленно; нужно попытаться "подстроиться" под темп собеседника.

7. Переоценивать способность собеседника понять специальную терминологию.

8. Использовать в разговоре жаргон.

9. Раздражаться и повторять сказанное теми же словами, если собеседник вас не понимает.

Следует:

1. Говорить прямо в трубку.

2. Произносить слова четко.

3. Выяснить, с нужным ли вам человеком вы говорите.

4. Спросить, есть ли у собеседника время на разговор или лучше перезвонить попозже.

5. Постараться создать положительное настроение.

6. Внимательно слушать собеседника.

7. Говорить спокойным голосом.

8. Попробовать придать своему голосу приятную интонацию.

9. Чаше улыбаться. Собеседник этого не видит, но чувствует.

10. Избегать монотонности, менять темп и интонацию разговора.

11. Использовать паузы.

12. В конце разговора уточнить: кто и что будет делать дальше.

После телефонного разговора нужно ответить себе на такие вопросы:

- все ли нужное было сказано?
- следует ли кому-либо передать полученную информацию?

После этого необходимо точно записать итог разговора (какие договоренности достигнуты, какие действия необходимо предпринять и т. п.) и сделать соответствующие заметки в ежедневнике.

Обобщая все сказанное выше, можно выделить *десять типичных ошибок*, которые может допустить секретарь, совершая телефонный звонок:

1. Конкретная цель разговора неясна самому звонящему.

2. Звонок совершен в неудобное для собеседника время.

3. Слишком долго осуществляется поиск номера абонента (при от-

сутствии систематических записей).

4. Звонок совершается без предварительной подготовки необходимых материалов.

5. Предварительно не записаны план разговора и ключевые слова.

6. Собеседнику не сообщается цель разговора.

7. Действия по заранее составленному плану заменяются импровизацией.

8. Разговор ведется в форме продолжительного монолога, что не дает возможности собеседнику высказаться.

9. Не ведется запись основных результатов делового разговора.

10. В результате телефонного звонка нет четкой договоренности.

Фразы, которые следует и не следует использовать в телефонном разговоре в различных ситуациях, приведены в Приложении 16.

9.4. Телефонограмма

Передача информации по телефону в одном направлении реализуется в виде телефонограммы, что в переводе с греческого означает "запись сообщения, переданного голосом". В отличие от телефонной связи-диалога, телефонограмма является монологом. Запись телефонного сообщения повышает личную ответственность должностных лиц за сказанное слово. Телефонограмма, являясь видом документальной речи, позволяет обращаться к ней неоднократно как к информационному и юридическому источнику.

Поскольку телефонограмма имеет юридическую силу, она обладает преимущественным правом пользования по сравнению с телеграммой и телефонным разговором, несмотря на его двустороннюю связь.

Телефонограмма сдается в архив. Сроки хранения телефонограмм те же, что и сроки хранения служебных писем.

Секретарю часто поручается передача телефонограмм. Телефонограмма, как правило, содержит информацию, по объему не превышающую 50 слов. В этом случае, соединившись с абонентом, после приветствия и представления говорят: "Примите телефонограмму" и ждут, когда

собеседник подготовится к ее приему. Текст телефонограммы составляется в одном экземпляре. Диктуют телефонограмму, четко выговаривая текст, не спеша, с паузами, чтобы дать возможность собеседнику точно записать ее.

После передачи телефонограммы необходимо попросить человека, принимавшего телефонограмму, повторно прочитать текст, чтобы убедиться в правильности его записи. Фамилии и трудно воспринимаемые на слух слова следует передавать с разбивкой по буквам, а допущенные при этом ошибки исправлять.

Телефонограммы должны быть по возможности краткими, состоящими из простых предложений. Телефонограмма содержит формуляр и собственно текст. Из формуляра можно узнать:

- наименование предприятия, должность и фамилию адресата;
- наименование предприятия, должность и фамилию отправителя;
- дату отправления телефонограммы;
- индексы, указывающие регистрационный номер отправления телефонограммы, номер того письма или телеграммы, которое послужило поводом для ее передачи;
- дату и время получения телефонограммы (сопоставление дат отправки и получения информации дает представление о быстроте реакции на письма);
- подписи передающего и получающего телефонограмму.

Телефонограмма должна иметь заголовок, начинающийся с существительного в предложном падеже с предлогом "о" или "об", например: "Об изменении времени заседания коллегии", "О прибытии участников семинара".

Допускается двухсоставная композиция телефонограммы: в первой части конкретизируются факты, побудившие дать телефонограмму, во второй – предпринимаемые действия. Как правило, текст телефонограммы излагается от первого лица. Например: "Напоминаем,...", "Сообщаем...", "Прошу выслать...".

9.5. Типичные ошибки при телефонном общении

Самой большой ошибкой собеседника при телефонном общении является проявления равнодушия. Кто не заинтересован в деле, тот не сможет достойно представить свою организацию. Отсутствие интереса порождает ряд негативных моментов:

- неготовность вести диалог;
- недружелюбие, сухость в общении;
- подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью;
- нетерпение и желание быстрее закончить разговор.

Естественно, отсюда вытекают и другие ошибки, связанные в основном с негативным отношением к собеседнику:

- отсутствие обращения к собеседнику по имени и отчеству;
- недостаточное участие в проблемах собеседника;
- неумелая постановка вопросов;
- долгие паузы, связанные с поиском документов.

Существуют фразы, которых следует избегать в телефонных разговорах, чтобы о вашей организации не сложилось превратного представления. К ним, в частности, относятся:

1. "Я не знаю". Никакой другой ответ не может подорвать доверие к организации столь быстро и основательно. Потому что, прежде всего, работа секретаря заключается в том, чтобы знать.

2. "Мы не сможем этого сделать". Если это действительно так, потенциальный клиент обратится к кому-нибудь другому, и весьма вероятно, что это будут конкуренты. Вместо отказа "с порога" следует предложить ему, например, объяснить еще раз суть его проблемы, чтобы лучше понять, чем можно ему помочь и как найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредотачиваться на том, что можно сделать, а не на обратном.

3. "Вы должны...". Серьезная ошибка. Позвонивший вам ничего не должен. Желательна более мягкая формулировка: "Для вас имеет смысл..." или "Лучше всего было бы...".

4. "Подождите секунду, я скоро вернусь". Задумайтесь, вы хоть раз

в жизни успевали управиться со своими делами за секунду? Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: "Чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете подождать? Или перезвоните через 5 минут?". Последнее более предпочтительно, так как телефон должен быть занят минимальное время. Если в организацию трудно дозвониться – это плохо характеризует работу секретаря.

5. Произнесенное "Нет" невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать, пытаясь смягчить ее.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Что можно считать основной целью всех разговоров по телефону?
2. Перечислите критерии, по которым оценивается информация, полученная по телефону.
3. Перечислите правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят в вашу организацию.
4. Как следует поступить, если вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете?
5. Какие сведения нужно обязательно уточнить, получив конкретную информацию в результате телефонного звонка?
6. Перечислите правила ведения делового телефонного разговора, когда вы звоните в другую организацию.
7. Каким образом можно дать вежливый сигнал к окончанию разговора?
8. Согласно правилам этикета, кто должен заканчивать разговор по телефону?
9. Какие десять типичных ошибок может допустить секретарь, совершая телефонный звонок?
10. Перечислите основные правила передачи и приема телефонограммы.
11. Какие сведения можно узнать из формуляра телефонограммы?
12. Какие требования предъявляются к тексту телефонограммы?
13. Каких фраз следует избегать в телефонных разговорах?

Лекция 10. Деловой этикет секретаря

План лекции:

10.1. Этикет. Понятие делового (служебного) этикета.

10.2. Приветствие.

10.3. Обращение.

10.4. Представление.

10.5. Правила этикета при приеме посетителей.

10.6. Этикет при ходьбе.

10.1. Этикет. Понятие делового (служебного) этикета

Этикет – слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Этикет – это также свод норм и правил поведения, принятых в соответствующей общности людей.

Нравственный смысл этикета проявляется, прежде всего, в том, что с его помощью мы получаем возможность выразить в форме вежливости и учтивости уважение к человеку.

В зависимости от назначения, социальной принадлежности его носителей этикет может определяться как придворный, дипломатический, военный, деловой и т. п.

Общая тенденция, характеризующая современный этикет, – его демократизация, избавление от излишней усложненности и вычурности, стремление к естественности и разумности. Эта тенденция, однако, не отменяет всей строгости и обязательности применения этикета, например, в такой сфере, как международное общение, где отступление от общепринятых норм может нанести ущерб и стране, и ее представителям.

Деловой (служебный) этикет – это результат тщательного отбора правил и форм наиболее оптимального поведения, которые будут способствовать успеху в деловых отношениях. Деловой этикет – главная сторона профессионального поведения делового человека. В понятия делового этикета также входят нормы и обычаи, регулирующие культуру поведе-

ния человека в обществе.

Деловой этикет секретаря – это совокупность правил, связанных с умением держать себя в обществе, внешней опрятностью, правильностью построения беседы и ведения переписки, грамотностью и ясностью изложения своих мыслей, культурой поведения за столом и в иных ситуациях делового и светского общения. В приемной руководителя бывает множество посетителей, и от знания и соблюдения секретарем правил делового этикета зависит имидж самого секретаря, руководителя и организации в целом. Соблюдая деловой этикет, секретарь одновременно служит положительным примером и для посетителей, и для сотрудников.

Следует отметить, что деловой этикет основывается на тех же нравственных нормах, что и светский. Эти нормы включают в себя:

1. Вежливость, которая является выражением уважительного отношения к человеку. Проявлять вежливость – значит желать добра человеку. Суть вежливости – доброжелательность, корректность или умение держать себя всегда в рамках приличий, даже в конфликтной ситуации.

2. Тактичность – чувство меры, превысив которое, можно обидеть человека или не дать ему "сохранить лицо" в затруднительной ситуации.

3. Скромность – сдержанность в оценке своих достоинств, знаний и положения в обществе.

4. Благородство – способность совершать бескорыстные поступки, не допускать унижения ради материальной или иной выгоды.

5. Точность – соответствие слова делу, пунктуальность и ответственность при выполнении взятых на себя обязательств.

6. Непринужденность (естественность, раскованность, но не фамильярность).

7. Разумность (рациональность).

8. Обязательность.

Правила делового этикета гласят:

1. Лучше не касаться проблем личного характера, не рассказывать о себе, решая деловые вопросы.

2. Дискуссия – это искусство. Нужно отстаивать свою позицию, используя только объективные факты. Повышенный ироничный тон не является аргументом. В любой дискуссии необходимо избегать обобщений.

3. Когда возникает вопрос, как реагировать на чью-либо бестактность, следует помнить, что ничто так не действует на человека, допустившего бестактность, как пауза в разговоре, наступающая после его бестактного высказывания.

4. Умение слушать – важнейшее условие любого общения. Зачастую люди не умеют слушать друг друга и, даже сосредоточившись на предмете, многое упускают. Происходит это оттого, что человек очень быстро переключается на собственные мысли. Слушать собеседника – это не значит просто молчать. Недопустимо смотреть на того, кто говорит, "пустыми" глазами, в которых отражаются собственные проблемы. Когда кто-то говорит, не следует рыться в сумке, обшаривать собственные карманы, смотреть на часы, перебивать собеседника, особенно если он чем-то раздражен. Участвуя в разговоре, нужно заинтересованно смотреть на собеседника и время от времени вставлять слова или фразы как свидетельство того, что вы понимаете, о чем идет речь.

5. В процессе общения нужно помнить о том, кто ваш собеседник, и свое поведение соотносить с его характеристиками. Это поможет подобрать интересную тему для беседы, выбрать нужный тон, вести себя непринужденно или сохранять дистанцию.

6. Воспитанный человек должен владеть культурой речи, которая определяется объемом активного словаря, дикцией. Говорить следует правильно, т. е. в соответствии с нормами литературного языка. Речь должна быть точной и выразительной. Не следует употреблять в речи жаргонные выражения, используемый не к месту профессиональный сленг, заимствования из иностранных языков. Если собеседник никак не может подобрать нужное слово, чтобы закончить фразу, не спешите делать это за него.

7. Большое значение имеет умение заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься. Для этого также существуют некоторые правила: выбор общей интересной темы; использование шуток и острот, не

обидных для участников диалога; замена односложных ответов "да – нет" на обороты "К сожалению, это невозможно".

Соблюдение норм делового этикета – необходимое условие любых деловых отношений. Как уже отмечалось выше, основу делового этикета составляет вежливость, которая в обязательном порядке предполагает, прежде всего, приветствие.

10.2. Приветствие

Приветствие – самая распространенная форма проявления дружелюбия и уважения. Приветствием начинается рабочий день или разговор.

Последовательность, в которой вновь пришедший (независимо от пола) должен поздороваться с присутствующими, такова: сначала здороваются с женщинами, потом с мужчинами. На приеме гость сначала здоровается с хозяйкой, потом с хозяином.

Нужно ли вставать при приветствии? Вставание – выражение почтения. Если в комнате сидят несколько человек, то при входе посетителя, естественно, вставать не нужно. Если здороваются стоя, то, поздоровавшись со своим сверстником, мужчина может сесть. Если же он здоровается с более пожилым мужчиной или с женщиной, то ему следует сесть лишь после того, как сядут они, или с их позволения.

Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель здоровается первым. Сотрудники отвечают, но никто не встает.

Если в кабинет руководителя входит начальник, подчиненный или коллега-женщина, то вставать не нужно. Но если входит пожилой мужчина, а тем более пожилая женщина, то полагается хотя бы приветствовать.

Секретарь приветствует своего руководителя, руководителя высшего ранга и почетных гостей, вставая из-за рабочего стола, если видит их в этот день впервые.

Если к руководителю в кабинет входит посетитель для выяснения быстро решаемого вопроса, то руководитель не предлагает сесть. Если же предполагается длительный разговор, то посетителю предлагают сесть.

Посетитель, входящий в приемную, не должен стучать в дверь – это

только отвлекает и нервирует. Как правило, на стук в дверь в приемную не бывает отрицательного ответа. Естественно, что, входя в комнату, посетитель должен поприветствовать всех присутствующих словами: "Здравствуйте!" и приветливой улыбкой.

При этом находящиеся в комнате не должны слишком пристально рассматривать незнакомого человека. Это неприлично и расценивается как бестактность, и даже оскорбление.

В дверь кабинета руководителя, если у него нет секретаря, тоже можно не стучать. Однако, если руководитель выразил пожелание, чтобы сотрудники не входили к нему без стука, то его следует выполнять.

При встрече женщин первой здоровается та, что идет с мужчиной. При встрече супружеских пар сначала здороваются женщины, затем мужчины с женщинами, а после этого мужчины друг с другом.

Рукопожатие – один из самых распространенных этикетных жестов, используемых при встрече, прощании, знакомстве.

Обычай пожимать руку пришел из древности: вытянутая и открытая правая рука показывала, что в ней нет оружия. Если другая сторона также была настроена мирно, то следовало рукопожатие.

Здороваясь, прощаясь или знакомясь, старший первым протягивает руку младшему, женщина – мужчине, начальник – подчиненному. Если женщина, пожилой мужчина или начальник не подает руки, а ограничивается поклоном, то мужчине не следует протягивать руку, а нужно тоже ограничиться поклоном. Грубейшим нарушением этикета считается ситуация, когда младший по возрасту или положению протягивает руку старшему, мужчина – женщине. Но даже при таком стечении обстоятельств нельзя не принять руки, протянутой для рукопожатия, – это оскорбление.

Всегда ли женщина первой должна протягивать руку мужчине? Здесь, как в каждом правиле, есть исключения. Представим себе такую, часто встречающуюся в деловой обстановке ситуацию. Молодая женщина вступает в деловое общение с мужчиной значительно старше себя и занимающим высокое положение. В этом случае с ее стороны будет бестактностью первой протянуть руку. Другая ситуация: женщина приходит в

организацию устраиваться на работу. В этом случае, знакомясь со своим будущим начальником, она также не должна первой протягивать руку. Секретарю-женщине также не следует первой подавать руку для рукопожатия, но отвечать на рукопожатие надо.

Когда здороваются, прощаются или знакомятся с рукопожатием, мужчина встает, вне зависимости от пола и возраста другой стороны. И, конечно же, мужчина никогда не пожимает протянутую женщиной руку, оставаясь при этом сидеть. Неприлично держать руку дольше, чем того требует прикосновение. Пожимать руку следует ладонью, а не концами пальцев.

Женщина, здороваясь или прощаясь, может не снимать перчатку. Исключением является рукопожатие со значительно более пожилой женщиной. Снятие женщиной перчатки – это знак особого расположения. Мужчины, здороваясь или прощаясь, могут оставаться в перчатках. Но если один из них снял свою, то другой тоже должен снять перчатку.

Поскольку рукопожатие – самый распространенный этикетный жест, следует знать и соблюдать все нюансы его применения, чтобы не допускать ошибок при установлении и поддержании контактов.

Целование руки. Обычай при встрече целовать женщине руку уходит в прошлое. В деловой обстановке целовать женщине руку неуместно и даже смешно. Однако это уместно в особо торжественных случаях. Поскольку целование руки – жест особого почтения, то не принято целовать руки очень молодым женщинам. Когда мужчина целует женщине руку, он должен не поднимать руку дамы к своим губам, а наклоняться к руке, как бы склоняя голову, выражая этим почтение. При большой разнице в возрасте не следует наклоняться чересчур низко. В этом случае можно слегка приподнять руку дамы и поднести ее к губам. Целовать руку на улице нельзя, это можно делать только в помещении.

Снятие головного убора. Входя в помещение (например, в учреждение), мужчины должны снимать головной убор, на женщин это правило не распространяется.

Обнажать голову считается знаком почтения, уважения. Это тоже древняя традиция. Снятие шлема во время боя выражало мирные побужде-

ния, покорность. Снявший шлем показывал, что он не ждет удара по голове.

Обнажение головы в качестве этикетного жеста принято у европейских народов, однако, например, у иудеев, мусульман, наоборот, в общественных местах не следует появляться с непокрытой головой. А значит, необходимо соблюдать обычаи той страны, в которой находишься.

Таким образом, подводя некоторые предварительные итоги, можно выделить *основные правила приветствия*:

- 1) первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим;
- 2) приветствуя женщину на улице, мужчина снимает шляпу и перчатку. Когда он приветствует кого-либо на расстоянии, то делает легкий поклон и прикасается рукой к шляпе или слегка ее приподнимает. На иные головные уборы – зимнюю шапку, лыжную шапочку, кепку или берет – это правило не распространяется;
- 3) в момент приветствия во рту не должно быть сигареты, нельзя также держать руку в кармане;
- 4) женщины слегка наклоняют голову и отвечают на приветствие улыбкой, они могут не вынимать руки из карманов пальто, жакета;
- 5) обмениваться рукопожатиями при встрече мужчинам рекомендуется всегда, женщинам – по обоюдному согласию;
- 6) женщине в знак приветствия никогда не целуют руку на улице, это делают только в помещении;
- 7) при рукопожатиях не нужно слишком крепко жать руку приветствуемого лица;
- 8) инициатором рукопожатия почти всегда должна быть женщина.

10.3. Обращение

Обращение на "Вы" свидетельствует о культуре того, кто обращается, подчеркивает уважение к человеку, к которому обращаются. Поэтому к руководителю и старшими коллегам следует обращаться на "Вы", называя их по имени и отчеству. В принципе, ко всем коллегам предпочтительнее обращаться по имени и отчеству или по фамилии с добавлением слов "господин",

"госпожа" и т. п. Ко всем посетителям следует обращаться на "Вы", либо по имени и отчеству, если они хорошо известны.

Не рекомендуется злоупотреблять обращением только по имени, да еще и на американский манер в сокращенном варианте.

К незнакомому человеку можно обратиться, используя такие общепринятые вежливые формулы: "Будьте любезны, представьтесь." или "По какому Вы вопросу?". При этом не следует употреблять такие формы обращения: "Женщина!", "Мужчина!", "Девушка! Вы кто?"

Во время ведения делового разговора очень важно учитывать расстояние между собеседниками и объем пространства общения. Здесь действует следующее правило: расстояние до одного метра считается интимным, расстояние от одного до двух с половиной метров считается официальным.

10.4. Представление

В жизни постоянно возникают ситуации, в которых необходимо представить одного человека другому или другим. Эта процедура также регламентируется правилами этикета. В деловом общении, которое требует установления контактов – очных, заочных, по телефону, – потребность в грамотном представлении является одной из самых актуальных. Деловое общение по своей сущности не должно быть анонимным. Для начала партнеры по общению должны назвать друг другу свои имена.

В деловом, официальном общении при представлении необходимо обозначить статус партнеров. Для характеристики делового статуса человека называют либо его профессию, либо занимаемую должность и место работы.

Если в процедуре официального знакомства принимают участие лица, избранные в законодательные органы, ученые, военные, деятели культуры, то называют их парламентские, ученые, воинские, почетные и тому подобные звания. В торжественных случаях, представляя присутствующим заслуженных людей, особенно ветеранов, можно указать на их награды и отличия. Психологи, специалисты по этике общения настаивают на том, чтобы люди выбирали такие формы представления, которые бы возвышали человека, как в глазах окружающих, так и в его собственных глазах.

Процесс знакомства бывает двух видов:

1) через посредника, что в светском этикете считается наиболее благоприятной формой знакомства. Посредник – третье лицо, официальное или хорошо известное обеим сторонам, – берет на себя функции представления незнакомых людей друг другу;

2) без посредника, когда партнеры представляются друг другу сами.

В первом варианте важно не допустить ошибки при выборе посредника, так как в деловом мире имеет большое значение личность того, кто вас представляет. Желательно, чтобы этот человек был значимой и авторитетной фигурой. Во втором варианте необходимо осознать уместность и целесообразность своего решения представиться самому, при том важно проявить такт, понимание обстановки и скромность, для того чтобы не быть навязчивым и выглядеть достойно.

Секретарю полезно владеть обоими вариантами процедуры знакомства. У него постоянно возникают непосредственные очные и телефонные контакты с незнакомыми людьми, когда обеим сторонам необходимо предоставить информацию о себе. И в то же время секретарю регулярно приходится выступать в роли посредника – при знакомстве в офисе коллег или партнеров, при докладе о посетителе, абоненте своему начальнику.

Секретарь должен учесть уровень общения, официальность контакта, престиж, статус партнеров, их коммуникативную компетентность, а также сопоставить ролевые признаки, свои и того, кого или кому нужно представить себя или третье лицо.

Существует особый порядок, определяющий первоочередность представления лиц, при котором следует учитывать их пол, возраст, статус, престиж и авторитет. Младшего по возрасту представляют старшему; низшего по статусу – тому, кто занимает более высокое положение; подчиненного, претендента на вакансию всегда представляют руководителю. Однако нужно помнить, что в бизнес-этикете наиболее старший по рангу не является более значимым, чем клиент. Менее известного всегда представляют более известному; менее знакомого – человеку, которого знаете лучше; всех знакомых и друзей – своим родителям, а не наоборот. Муж-

чину всегда представляют женщине, обращаясь к ней за разрешением о знакомстве. Исключения составляют ситуации, когда мужчина является человеком очень высокого должностного ранга, находится при исполнении обязанностей, очень известный. По деловому этикету сотрудницу всегда представляют начальнику, претендентку на работу в учреждении – работодателю. Следует отметить также, что женщина, которая утверждает себя в деловом сообществе, может в актуальной ситуации первой отрекомендоваться мужчине, в установлении деловых контактов с которым она заинтересована. Первой представиться мужчине женщина может также при исполнении служебных обязанностей.

Если представляют замужнюю женщину, положение и авторитет мужа которой очень высок в данной среде, то называют ее имя, отчество, фамилию, подчеркивая при этом, что она является супругой такого-то. Если же представляют мужа известной женщины, женщины-руководителя, то его называют, указывая профессию или служебное положение (что наиболее возвышает его в глазах присутствующих), но при этом не добавляют, что такая-то является его женой. Ни одному мужчине не понравится статус "мужа такой-то".

Если одного человека представляют многим, то сначала его представляют всем, а потом всех поочередно ему. При большом числе присутствующих одного человека всем не представляют, а знакомят его с теми, кто находится рядом; остальным, если это удобно, он делает общий поклон.

После представления начинает разговор старший по рангу, а младший должен поддерживать разговор.

При посещении по служебным или личным делам учреждения у каждого, в том числе у секретаря из другой организации, может возникнуть ситуация, при которой необходимо представиться самому. В этом случае действует правило: пришедший, т. е. посетитель, еще до начала делового разговора по существу должен назвать себя, свой статус и лишь после этого изложить причину своего обращения. Если кто-нибудь вводит вас в организацию, то представлять вас должен он. Если вам необходимо продолжение контактов в этой организации, то вас должен представить кто-

то из сотрудников, с кем вы уже имели дело, а если такого сотрудника нет, нужно представиться самому.

В обязанности руководителя входит представление нового работника его коллегам. Он делает это сам, либо поручает сотруднику, который ведает работой с персоналом. При представлении сначала называют имя, отчество, фамилию, должность, на которую новый сотрудник назначен, а также его титулы и звания, а затем произносят несколько слов о его прежней работе и заслугах. Если человек назначается на руководящую работу, то после общего представления ему должны быть представлены его заместители и помощники.

Деловая реальность требует от секретаря хорошего владения правилами делового этикета. По правилам хорошего тона секретарь может представлять своему руководителю всех посетителей, кроме непосредственного вышестоящего руководства. Процедура упрощается, если посетитель записан на прием и у руководителя есть все его необходимые "координаты". Если же это так называемый незаявленный посетитель, его нужно представить по всей форме, соблюдая общепринятые правила. Секретарю во многом могут помочь: список "привилегированных" посетителей, составленный руководителем; знание сотрудников своей организации, партнеров, важных клиентов; картотека, ПК, "визитница" и т. п. В каждом конкретном случае секретарь должен выяснить и доложить руководителю данные о посетителе – его имя, отчество, фамилию, служебный статус.

Таким образом, подводя некоторые предварительные итоги, можно выделить *основные правила представления*:

- 1) принято представлять младшего по возрасту старшему, холостого – женатому, низшего по иерархии – высшему, мужчину – женщине, более молодую женщину – старшей и т. д.;
- 2) когда мужчину представляют женщине, он встает и слегка кланяется; сидящая женщина в таких случаях не встает. Представляя ближайшего родственника, говорят: "Моя мама", "Мой брат Сергей", опуская фамилию;
- 3) если возникла необходимость быть представленным, а поблизости нет посредника, то следует просто подать руку и четко назвать себя.

10.5. Правила этикета при приеме посетителей

Нужно ли посетителю стучаться в дверь кабинета руководителя? Этот вопрос не возникает, если секретарь на месте: именно он либо докладывает руководителю о посетителе, либо (при наличии соответствующих полномочий) сам дает разрешение зайти в кабинет.

При отсутствии секретаря в рабочее время в дверь стучать не принято. Предполагается, что хозяин кабинета не занимается ничем, что могло бы скомпрометировать его. Следует просто открыть дверь; если руководитель не один или говорит по телефону, то нужно закрыть дверь и подождать, когда тот освободится; если же он свободен – попросить разрешения войти.

В нерабочее время следует в дверь постучать; открыть ее можно только после того, как прозвучит приглашение. Если ответа нет, то нужно постучать еще раз (возможно, чуть громче). При отсутствии реакции дверь открывать ни в коем случае нельзя! Ведь если хозяин на месте, но не дал разрешения войти, значит, он не готов ни с кем видаться.

Если же хозяин отсутствует, то, появившись в момент, когда посетитель закрывает дверь, он может подумать, что тот выходит из его кабинета. Мало кому понравится осознавать, что в его отсутствие в кабинете был посторонний.

Здороваться посетитель с хозяином кабинета должен лишь после того, как получил разрешение войти и переступил порог кабинета (через порог не здороваются).

Хозяину, приглашая посетителя садиться, не рекомендуется указывать на конкретный стул. Тем самым он демонстрирует уважение к посетителю, предоставляя пришедшему возможность расположиться так, как ему удобно.

Главное правило деловой этики – создать удобства партнеру.

Получив разрешение сесть, посетитель должен начинать излагать свой вопрос лишь после того, как хозяин покажет свою готовность к разговору, например, словами: "Слушаю вас". Нужно дать время хозяину закончить предыдущее дело.

Во время разговора каждая сторона должна проявлять внимание к собеседнику.

Способствует продуктивной беседе визуальный контакт между беседующими. Легкое кивание слушателя воодушевляет говорящего.

Опоздание к началу встречи является грубейшим нарушением деловой этики. Однако если это случилось, опоздавший должен извиниться и привести действительно серьезные причины задержки.

Если опоздавший не извинился, то не принято делать ему замечание. Второе правило деловой этики звучит так: не акцентируйте внимание на промахах партнера.

На всем протяжении деловой встречи не рекомендуется смотреть на часы. Посмотревший на часы как бы сигнализирует собеседнику, что жалеет время на него.

Чтобы контролировать время встречи (если часы в помещении отсутствуют), на стол рядом с деловым блокнотом кладутся наручные часы. Если это не сделано в начале беседы, то можно воспользоваться следующим приемом: часы передвигаются на внутреннюю сторону запястья, и теперь, положив руки на стол (как и принято при деловых встречах), можно смотреть на циферблат незаметно для партнера.

Если телефон зазвонил во время деловой беседы, то действия хозяина зависят от степени важности разговора и от того, в какой стадии он находится. При чрезвычайно важном разговоре трубка не поднимается или приподнимается и сразу кладется на рычаг, сигнализируя звонящему о занятости абонента.

Когда звонок раздался в момент близкого окончания разговора, то трубка снимается и кладется на стол микрофоном вниз, чтобы позволивший не слышал разговора. Это послужит сигналом посетителю к скорейшему окончанию разговора. Если же разговор в самом разгаре, то трубка снимается, хозяин спрашивает у посетителя, сколько ему еще нужно времени, и говорит в трубку: "Пожалуйста, перезвоните через...", указав время с большим запасом.

Важно, чтобы абонент, перезвонив в назначенное время, вновь не

услышал просьбу перезвонить. Рекомендуется не узнавать, кто звонит, чтобы не обидеть его перенесением срока разговора.

Приводить себя в порядок в приемной посетителю не следует – для этого существует туалетная комната. Секретарь должна подсказать пришедшему, где она расположена.

Посетитель может быть приглашен в кабинет на несколько минут ранее назначенного ему времени (до 5 минут), если руководитель уже освободился. Поэтому стороннему посетителю рекомендуется приходить в приемную не позднее, чем за 10 минут до назначенного ему времени, чтобы успеть привести себя в порядок, с учетом возможной разницы в показаниях часов.

В силу последних двух обстоятельств на встречу на нейтральной территории рекомендуется прибывать за 5 минут до назначенного времени.

10.6. Этикет при ходьбе

Поднимаясь или спускаясь по лестнице, мужчина должен идти впереди женщины. При этом ему лучше двигаться со стороны, дальней от перил. Это правило – дань традиции. Оно возникло в средние века в эпоху длинных платьев и свечей. Мужчина должен был идти впереди женщины, потому что он нес свечу, освещая путь, и опасался наступить на шлейф ее платья.

В дверях следует пропустить вперед: младшему – старшего, мужчину – женщину, подчиненному – руководителя. Подчиненная уступает дорогу руководителю. Однако тот имеет право пропустить ее вперед. Если имеющий преимущественное право пройти первым уступает дорогу другому, тот должен поблагодарить.

Когда к двери одновременно подошли два человека одного пола, возраста и положения, то преимущественное право пройти первым дается тому, кто находится справа. Только правый имеет право уступить дорогу левому со словами: "Прошу Вас..." (левый пропускает вперед молча). Получивший приглашение пройти первым должен поблагодарить и пройти. В деловой этике не принято торговаться в дверях, демонстрируя свою воспитанность (и одновременно – незнание деловой этики), – время дороже.

В лифт и в неосвещенный подъезд мужчина должен входить впереди женщины или мужчины старше себя, так же, как и в зал ресторана и в зрительный зал. В последнем случае – чтобы найти места и подвести к ним спутницу или спутника. Между рядами в зрительном зале проходить нужно лицом к сидящим. Если же мероприятие уже началось, то проходить нужно лицом к сцене. Мужчина садится после того, как это сделала женщина или сделал мужчина старше его. Лучшее место предлагается женщине. Вставая и садясь, следует избегать шума.

Этикет требует, чтобы по коридору или улице в паре с мужчиной женщина шла с правой стороны, т. е. мужчина должен идти слева от женщины. Этот обычай тоже имеет свою историю. В те времена, когда мужчины не выходили из дома без оружия (сабли, рапиры, шпаги или кинжала), они носили его на левом боку, чтобы его можно было быстрее выхватить из ножен правой рукой. А чтобы оружие не ударяло спутницу по ногам, кавалер старался идти слева от нее. Существует и другое объяснение этого обычая. В средние века большинство улиц европейских городов не имели булыжных мостовых, кареты окатывали грязью прохожих, поэтому мужчины старались идти слева от своих спутниц, чтобы по возможности предохранить их платья от брызг.

Если вы идете втроем, то середина как самое почетное место отводится более уважаемому лицу. Например, профессор между двумя студентами, женщина между двумя мужчинами. В сочетании "мужчина и две женщины", если женщины примерно одинакового возраста, мужчина идет в центре, чтобы служить опорой обеим женщинам. Если же одна из женщин значительно старше другой, то старшая женщина идет в середине.

Не следует ходить вчетвером. Общество из пяти человек разделяется на пару и троих таким образом, чтобы никто не оставался в одиночестве.

Поскольку в нашей стране движение правостороннее, то при ходьбе надо придерживаться правой стороны (за исключением тех случаев, когда это нецелесообразно). Встречных надо обходить справа; сумку, портфель следует держать в правой руке.

В деловой обстановке не принято ходить под руку. Это уместно лишь

во внеслужбное время. Отметим, что когда женщина держит мужчину под руку, создается впечатление большей интимности, чем когда мужчина поддерживает женщину.

Таким образом, сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенные ограничения.

Правила этикета выработаны столетиями и направлены, в частности, на предотвращение конфликтов и улучшение отношений между людьми.

Деловой человек, действующий по правилам этикета, производит наилучшее впечатление на окружающих, не прикладывая к этому дополнительных усилий и сохраняя при этом собственное достоинство.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Дайте определение понятий "этикет", "деловой этикет". В чем отличие этих понятий?
2. В чем проявляется нравственный смысл этикета?
3. Перечислите и охарактеризуйте нравственные нормы, на которых основывается деловой этикет?
4. Перечислите известные Вам правила делового этикета.
5. Какие правила этикета следует соблюдать при рукопожатии?
6. Перечислите известные Вам основные правила приветствия.
7. В каких случаях следует обращаться к собеседнику на "Вы"?
8. Какие общепринятые вежливые формы следует использовать при обращении к человеку, которого Вы видите впервые?
9. Какие варианты установления деловых контактов Вы знаете?
10. Перечислите известные Вам основные правила представления.
11. Каких правил следует придерживаться при приеме посетителей?
12. Каких правил этикета следует придерживаться при ходьбе?
13. Почему необходимо соблюдать правила этикета? Ответ обоснуйте.

Лекция 11. Эффективное деловое общение

План лекции:

11.1. Общение. Принципы эффективного общения.

11.2. Подготовка и проведение деловой беседы.

11.3. Общение в системе "руководитель – подчиненный" (служебная вертикаль).

11.4. Общение в системе "коллега – коллега" (служебная горизонталь).

11.5. Общение с представителями сторонних организаций.

11.6. Общение с "трудными" людьми.

11.7. Правила эффективного общения.

11.1. Общение. Принципы эффективного общения

Общение – очень многообразный и многогранный процесс. Он реализуется в разнообразных формах (межличностное общение, социальный диалог, деловое общение) и изучается различными науками (философией, психологией, социальной педагогикой, языкознанием).

Общение – это, прежде всего взаимодействие, взаимоотношение. Сторонами такого взаимодействия, в первую очередь, являются люди, субъекты общения. В основе общения лежит, главным образом, их отношение друг к другу.

Будучи многогранным, процесс общения включает в себя:

- формирование и развитие личности;
- развитие общества и общественных отношений;
- обеспечение социально-психологической адаптации людей;
- обмен информацией, эмоциями, деятельностью.

Общение связано с взаимодействием типа: "Я – Я", "Я – Мы", "Мы – Мы". Первый тип общения называется индивидуально-личным, второй тип – индивидуально-коллективным, третий – коллективно-общественным. Каждому типу присущи свои цели и задачи, свои особенные черты, своя лексика, своя глубина и многогранность.

Работа секретаря связана с его общением с другими людьми. Степень развития коммуникативных навыков секретаря во многом обуславливает

его профессиональную успешность как специалиста.

Эффективное общение сочетает в себе ориентацию на понимание собеседника, проявление уважения к нему, отсутствие негативных оценок его личности в сочетании с оказанием психологического воздействия для достижения своих целей, но с учетом его потребностей, собственных намерений, оценок и взглядов. Оптимальный стиль общения предполагает обязательное владение внешними манерами поведения, коммуникативные умения, выразительность и нестандартность средств общения. В психологическом плане важны отсутствие эгоцентрических установок, чрезмерной рефлексии, наличие искреннего интереса к другим людям, доброжелательности и снисходительности, которые не исключают высокой требовательности.

Акт общения имеет сложную психологическую структуру. Сначала человек испытывает какую-то потребность, у него формируется намерение удовлетворить ее. Затем начинается общение, в ходе которого решается задача, направленная, с одной стороны, на реализацию этого намерения, а с другой, – на взаимодействие с другим человеком. При этом сначала происходит ориентировка с учетом личности собеседника, его целей и намерений. Иногда эта ориентировка сводится к минимуму, и люди общаются почти автоматически, не выбирая наилучших способов общения. Бывают ситуации, когда человеку приходится ориентироваться в них в ходе всей беседы. Такое происходит, например, при общении с ранее незнакомым человеком, во время которого производится "подстройка" под него, и на ходу находятся наиболее эффективные способы общения с ним. Такое часто случается в работе секретаря, для которой характерно огромное количество контактов с разными людьми. Поэтому для секретаря очень важно уметь "почувствовать" человека при общении с ним.

Для эффективного общения необходим ряд умений, таких, как быстрая и правильная ориентация в условиях общения, правильное планирование своей речи и ее содержания, нахождение правильного способа передачи информации собеседнику, а также умение обеспечить обратную связь.

11.2. Подготовка и проведение деловой беседы

Любая беседа, а тем более деловая, требует определенной подготовки к ней. Вот некоторые правила подготовки и проведения деловой беседы:

1) сформулируйте конкретные цели (например, решить спорный вопрос, убедить, получить информацию и т. п.);

2) составьте план беседы. Для достаточно серьезного вопроса нужно сделать это в письменном виде. Это даст возможность выбрать наилучшие формулировки, подобрать необходимые аргументы и выстроить их в наилучшей последовательности, привести их в систему, а также подобрать необходимые документы и материалы;

3) выберите время, достаточное для разговора, удобное как для вас, так и для вашего собеседника. Старайтесь не планировать беседу перед началом совещания или других жестко фиксированных мероприятий. Не стоит начинать беседу, если вы или ваш собеседник только что испытали эмоциональную встряску;

4) в начале разговора привлекайте внимание собеседника, заинтересовывайте его, а также добивайтесь атмосферы взаимного доверия;

5) подчиняйте тактику ведения разговора своей цели, не отвлекайтесь от нее;

6) старайтесь, чтобы в основном говорил ваш собеседник. Психологическое преимущество получает тот, кто задает вопросы, а не тот, кто много говорит. Вы получите больше информации. К тому же человека можно убеждать не только с помощью красноречия, но и используя цепочку логически выверенных вопросов;

7) сохраняйте ровный тон, выслушивайте объяснения, избегайте критики, а если она необходима, то, прежде чем критиковать, сначала похвалите партнера;

8) прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели. Человеку свойственно лучше запоминать услышанное в начале беседы, а выполнять то, что прозвучало в конце нее. Поэтому дружеский разговор полезен в начале беседы для создания доброжелательной атмосферы, но не в ее конце, так как в этом случае собеседник не вспомнит многих дета-

лей разговора, и вы снизите эффект ваших предшествующих усилий.

Беседа будет удачной, если вы расположите к себе собеседника. Для этого можно использовать следующие приемы:

- 1) начните разговор с того, что интересно собеседнику;
- 2) чаще произносите имя человека;
- 3) улыбайтесь, при этом улыбка должна быть уместной и не чрезмерной;
- 4) смотрите в глаза собеседнику, но не более 10 с, так как более длительный взгляд приводит к ощущению дискомфорта;
- 5) не используйте следующие позы: скрещенные руки и ноги; руки, заложенные за голову или упертые в бока. Не разваливайтесь на стуле или кресле. Зеркально отображайте позу собеседника, если она доброжелательная или нейтральная. Если человек скрещивает руки, то старайтесь держать свои руки не напряженными, если сидите – то открытыми ладонями вверх. Если партнер держит руки в карманах или крепко сжимает кулаки, дайте ему в руки что-нибудь, иллюстрирующее ваши слова. Это его отвлечет и поможет снять напряжение. Не приближайтесь к собеседнику ближе, чем на 1,2–1,5 м;
- 6) не бойтесь пауз – они крайне важны в разговоре;
- 7) не перебивайте собеседника;
- 8) не давайте советов, пока вас об этом не попросят;
- 9) относитесь к человеку доброжелательно;

10) делайте комплименты. Комплимент должен отражать только положительные качества человека и содержать небольшое преувеличение. В комплименте следует избегать двойного смысла (например, когда упомянутое качество может интерпретироваться и как позитивное, и как негативное). Комплимент не должен содержать дополнений и рекомендаций по улучшению или развитию упомянутого качества.

Большое значение для эффективного общения имеет умение слушать. Развивая это умение, вы сможете адекватно воспринимать информацию, исходящую от другого, относиться к нему без осуждения и не навязывать свою волю, а также побудить собеседника к продолжению разговора.

11.3. Общение в системе "руководитель – подчиненный" (служебная вертикаль)

Отношения по "служебной вертикали" (начальник – подчиненный) строятся на основе принципов приоритетной роли руководителя, начальника. Официальное приоритетное положение предъявляет к руководителю требования не только профессиональной компетенции, но и следования нормам делового этикета в процессе взаимодействия с подчиненными всех уровней.

От подчиненных ожидают безупречного профессионального исполнения должностных обязанностей и одновременно соблюдения норм и правил служебной этики и этикета, понимания необходимости субординации, соблюдения дистанции в служебных, производственных отношениях по "вертикали" и по "горизонтали", проявления уместной вежливости, уважения к окружающим, в том числе использования в деловых ситуациях общепринятой формы обращения.

Как принято обращаться к руководителям? В больших организациях, имеющих многоступенчатую, разветвленную кадровую структуру, филиалы, дочерние фирмы и др., обращаясь к высшему руководителю, с которым многие сотрудники не так уж регулярно вступают в непосредственные контакты, уместно во время личной встречи, в беседе по телефону, в письме использовать наиболее официальную конструкцию обращения к нему – "господин/госпожа + фамилия или + должность". Однако в этом случае официальным и в то же время уважительным будет традиционное для русскоязычных обращение по имени и отчеству.

В организациях, имеющих меньшее число ступеней на иерархической лестнице, адресуясь к руководителям разного уровня (к первому лицу, к непосредственному начальнику), как правило, используют обращение по имени и отчеству, так как оно, будучи нормативно официальным содержит в себе еще и более личностный оттенок.

Обращение к старшему должностному лицу при исполнении служебных функций просто по имени считается неуместным. Существует ряд категорий профессионалов, в процессе официального сотрудничества с

которыми не принято обращаться к ним по имени. Среди них: начальники и руководители; люди, занимающие более высокое положение по службе и в обществе; клиенты, покупатели; лица, оказывающие вам профессиональные услуги, в частности врачи, юристы.

Руководитель, с которым работает секретарь, должен проявлять заботу о деловом имидже своего помощника. Представляя секретаря, адресуя к ней кого-либо, он должен называть ее официально: "Хочу представить всем моего секретаря Елену Ивановну", "Познакомьтесь, мой помощник Елена Владимировна Иванова". И никогда не следует прибегать к формулировкам, подобным этой: "Позвоните ко мне в приемную, и моя девочка подготовит для вас необходимые справочные материалы".

Поддерживать престиж секретаря нужно и перед сотрудниками, обращаясь к нему по правилам делового этикета.

Для развития и поддержания деловых связей большое значение имеет персонифицированное общение. Дэйл Карнеги утверждает, что "имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке". Секретарю для исполнения множества поручений руководителя, связанных с обеспечением приема посетителей, выполнением телефонных соединений, требуется знать, помнить, активно использовать, а при необходимости, подсказывать руководителю фамилии, имена и отчества, а также названия должностей большого количества людей. В их число входят руководящие работники и сотрудники собственного учреждения, вышестоящее начальство, партнеры, наиболее значительные клиенты, конкуренты, работники сервисных организаций, посетители, записавшиеся на прием, жалобщики, чьи дела проигнорированы, и многие другие. Кроме того, и это особый пласт контактов, секретарь обязан знать имена членов семьи и ближайших друзей руководителя.

Поэтому секретарю следует развивать память на имена (для него это профессиональная необходимость), а также формировать систематизированное справочное досье. Кроме того, ему нужно записывать имена абонентов, которым он звонит, и тех, кто звонит ему.

11.4. Общение в системе "коллега – коллега"

(служебная горизонталь)

Как сослуживцы должны обращаться к секретарю? Ответ один: форма обращения к секретарю должна быть аналогичной форме обращения к специалистам, т. е. она должна соответствовать общепринятым официальным нормам. Однако в ежедневной практике служебных отношений моральная и регулирующая роли этикета обращения недооцениваются.

Наибольшие проблемы возникают у молодых секретарей. Окружающие, порой из лучших побуждений, обращаются к ним, используя краткие, уменьшительные имена или со словами "дорогая", "милая", "дружок" и т. п. При этом они быстро переходят на "ты".

В общении с сослуживцами секретарю следует избегать фамильярности, и в то же время не следует допускать такого обращения к себе, поскольку подобная форма обращения выводит его из системы равных профессионально-деловых отношений. В устах коллег мужского пола, например, по меркам американского феминизма, такие проявления внимания могут быть расценены как нарушение "равных прав на работе". В офисе секретарю необходимо установить со всеми доброжелательные, но дистанцированные отношения, находить соответствующие этикету формы взаимного представления и обращения, настаивать на их использовании.

Если вам не нравится или кажется фамильярной избранная форма обращения к вам, то по этикету вы можете вежливо, но настойчиво (и даже неоднократно) попросить собеседника использовать ту форму обращения, которая вам кажется достойной, соответствующей характеру деловых отношений и ситуации взаимодействия. Предпочтительнее использовать в рабочее время обращение "вы" и называть имя и отчество или полное личное имя собеседника.

11.5. Общение с представителями сторонних организаций

VIP-персон, постоянных клиентов, хорошо известных посетителей следует приветствовать, используя обращение к ним по имени и отчеству. В процессе общения не следует забывать как можно чаще употреблять

обращение "вы", называть собеседника по имени.

В деловом общении не должно быть анонимных контактов. С незнакомыми посетителями необходимо по всем правилам провести процедуру представления и далее строить общение с ними как с людьми уже известными.

В случае нарушения регламента приема посетителей нельзя забывать об ожидающих, следует обращаться к ним по имени и отчеству с извинением, предлагать свежую прессу, напитки.

Приглашая пройти в кабинет руководителя, варьируйте официальные обращения: "господин/госпожа/товарищ + фамилия или имя и отчество". Используйте нейтрально-вежливую формулы: "прошу вас", "проходите, пожалуйста" и т. п., сопровождая обращение приглашающим жестом или открывая перед посетителем дверь кабинета. Как истинный профессионал никогда не говорите: "Вы можете войти, женщина, ...дама, ...мужчина". Прощаясь, не забывайте назвать посетителя так, как он отрекомендовался вам при встрече, в момент представления.

Общение с представителями административных, правовых, финансовых органов, вышестоящих, общественных организаций, с партнерами, клиентами базируются на нормах и правилах деловой и корпоративной этики, делового этикета, соблюдать которые обязаны лояльные, преданные своей организации сотрудники. Формы обращения в процессе всех служебных контактов должны быть выдержаны в общепринятом официальном тоне. Стиль и манера поведения сотрудников любого ранга, так же, как и их профессиональные качества, должны способствовать приумножению авторитета организации в сфере основной деятельности, в общественном мнении, "работать" на ее положительный имидж.

В современной деловой жизни участились случаи взаимодействия светских учреждений с представителями церковных организаций. В Русской Православной Церкви существуют протокольные правила обращения к особам духовного звания. Вот некоторые из них: к Патриарху Всея Руси положено обращаться "Ваше святейшество"; к митрополитам и архиепископам – "Ваше высокопреосвященство", "Владыко"; к епископам –

"Ваше преосвященство"; к архимандритам – "Ваше высокопреподобие"; к священникам – "Ваше Благодение", "Отец + полное имя" (например, "Отец Василий"); к священнику своего прихода – "Батюшка"; к священнослужителям всех званий и санов возможно обращение "Святой отец".

11.6. Общение с "трудными" людьми

Секретарю в своей работе часто приходится сталкиваться с "трудными" людьми. К ним можно отнести жалобщиков, молчунов, агрессивных, сверхпокладистых, не держащих свое слово, крайне нерешительных, очень скрытных лиц, максималистов, лгунов, "всезнаек" и ряд других.

Когда вы сталкиваетесь с "трудным" человеком, используйте подход, соответствующий особенностям его поведения. Например, при общении с агрессивным человеком дайте ему возможность "выпустить пар", а затем спокойно и уверенно выскажите ему свою точку зрения, обосновав ее. Не старайтесь ставить под сомнение его правоту. Подчеркивайте свое миролюбие и желание взаимовыгодно разрешить возникшую проблему. Доброжелательно предложите ему обсудить возникшую ситуацию. Ваше спокойствие будет снижать его агрессию, и вы сможете прийти к общему решению.

При общении с "жалобщиком" выслушайте его. У "хронических" жалобщиков жалобы чаще всего возникают от разочарования и бессилия. После изложения таким человеком сути своих претензий покажите, что вы поняли его, повторив суть высказанного своими словами. Если жалоба обоснована, согласитесь с ней, если нет – займите нейтральную позицию. После этого переведите разговор на другую тему. Если человек начнет снова повторять жалобу (а такое происходит часто), уважительно прервите его и переключите внимание на решение проблемы. Спросите его о том, что он собирается делать в возникшей ситуации. Если он в чем-то обвиняет вас, то поинтересуйтесь, что вы вместе можете сделать для решения проблемы таким образом, чтобы это удовлетворило обе стороны.

При общении с "молчуном" для уяснения сути проблемы следует задать ему несколько вопросов в форме, исключающей односложные ответы. Покажите, что вы относитесь к нему доброжелательно и миролюбиво.

Не теряйте терпения при общении с ним. Когда он начнет говорить, поддерживайте его независимо от того, согласны ли вы с ним. Если в его речи возникают паузы, не старайтесь их заполнить. Просто помолчите. Дайте ему возможность пусть и медленно, но высказать свои мысли. Поощряйте его к продолжению разговора.

При общении со сверхпокладистым человеком, который обещает выполнить все ваши пожелания, а сам ничего не делает, объясните ему, что вам не нужно его согласие пойти вам навстречу, а нужна правда. Настаивайте на том, чтобы он высказал то, что на самом деле думает, и не обещал сделать то, чего не хочет или не в состоянии выполнить. Настаивайте на том, что вам нужна правда по поводу его планов, какой бы она ни была.

Несмотря на необходимость индивидуального подхода, общаясь с "трудными" людьми, нужно основываться на следующих правилах:

- 1) осознав, что человек труден в общении, определите, к какому типу людей он относится;
- 2) выявите его скрытые нужды и интересы и подумайте над тем, как их удовлетворить;
- 3) не принимайте на свой счет поведение этого человека — он ведет себя подобным образом с большинством людей;
- 4) овладейте своими негативными чувствами и эмоциями, которые вызвал у вас этот человек. Сохраняйте спокойствие и нейтралитет. Не попадайте под его влияние;
- 5) используйте совместный подход при решении возникших проблем.

11.7. Правила эффективного общения

Подводя итоги, следует отметить несколько конкретных правил, которыми необходимо руководствоваться в процессе общения для наибольшей его эффективности.

Если вы слушаете:

- 1) старайтесь относиться к собеседнику без предубеждения;
- 2) избегайте критичности;

- 3) слушайте внимательно, сосредоточившись на собеседнике;
- 4) настройтесь на эмоциональное состояние и личностные особенности собеседника, на учет не только своих, но и его интересов;
- 5) установите "обратную связь", чтобы собеседник мог понять, какую информацию ему следует еще сообщить, а что нужно повторить, возможно, другими словами;
- 6) если это нужно, уточняйте, задавая вопросы. Учтите, что их не должно быть слишком много;
- 7) будьте готовы к восприятию новых идей;
- 8) старайтесь не отбрасывать негативную информацию или ту, которая кажется вам недостоверной или маловероятной;
- 9) не игнорируйте информацию, поступающую от неприятных вам людей;
- 10) стремитесь найти полезное для себя в услышанном;
- 11) сосредоточьтесь на главных мыслях и идеях собеседника, мысленно резюмируйте услышанное;
- 12) учтите, что в процессе общения существенную роль играют "невербальные" сигналы – мимика, жесты, темп и тембр речи и др. Выражайте согласие кивком головы, выражением лица, совпадающим с чувствами говорящего, небольшим наклоном туловища вперед, голосовыми сигналами ("М-да", "Угу", "Ага", "Понятно!", "Интересно!" и др.);
- 13) иногда лучше переспросить человека ("Как я поняла, Вы...", "Я правильно поняла, что Вы имели в виду..." и т. п.), чем сделать существенную ошибку;
- 14) будьте терпимы и восприимчивы к чувствам собеседника;
- 15) после окончания разговора обязательно письменно фиксируйте основную информацию;
- 16) если это необходимо, то критикуйте содержание сообщения, а не самого человека;
- 17) поддерживайте тон разговора – легкий или серьезный;
- 18) подбадривайте собеседника, поощряйте его к обсуждению и обмену мнениями;

- 19) не позволяйте себе отвлекаться;
- 20) не перебивайте;
- 21) не переводите обсуждение на другую тему;
- 22) не пререкайтесь;
- 23) не навязывайте свои советы.

Если вы говорите:

- 1) четко определите цели своих высказываний;
 - 2) ваша речь должна быть простой, четкой и образной;
 - 3) говорите понятно и доступно для собеседника;
 - 4) конкретно и ярко иллюстрируйте свою речь;
 - 5) свои предположения и суждения подтверждайте фактами;
 - 6) сообщение должно быть кратким, сжатым, структурированным, не содержащим излишней информации;
 - 7) устанавливайте "обратную связь", которая поможет вам понять, правильно ли партнер понимает ваши слова;
 - 8) учтите, что агрессивные, слишком тревожные, а также находящиеся в состоянии депрессии люди очень плохо поддаются убеждению; демонстрируйте свою готовность к сотрудничеству с ними;
 - 9) учитывайте общее впечатление, которое вы производите на собеседника;
 - 10) выражайте свою позицию открыто, ясно и без нападок, как на себя, так и на собеседника;
 - 11) стремитесь соотносить свои цели с целями собеседника, а не с его личностными особенностями;
 - 12) используйте положительно окрашенные слова, избегайте оценочных суждений или выражения безразличия к партнеру;
 - 13) при обсуждении позиций и действий делайте акцент на их последствиях для поставленных собеседником целей;
 - 14) избегайте уступчивости, нетерпеливости и разглагольствования;
 - 15) контролируйте свое эмоциональное состояние.
- Таким образом, резюмируя изложенное выше, следует отметить, что все правила эффективного делового общения должны базироваться на

следующих основных этических правилах:

- в морали нет абсолютной истины и арбитра среди людей;
- в морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе;
- при этических промахах других не следует акцентировать на них повышенное внимание;
- при практическом применении норм морали необходимо начать с себя.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Дайте определение понятия "общение".
2. Какие этапы включает в себя процесс общения?
3. Каковы основные принципы эффективного общения?
4. Какими умениями необходимо обладать, чтобы процесс общения был как можно более эффективен?
5. Перечислите основные правила подготовки и проведения деловой беседы.
6. Какие приемы можно использовать, чтобы расположить к себе собеседника?
7. Перечислите основные правила общения в системе "руководитель – подчиненный".
8. Что понимается под "персонифицированным общением"?
9. Перечислите основные правила общения в системе "коллега – коллега".
10. Перечислите основные правила общения с представителями сторонних организаций.
11. Перечислите основные правила общения с "трудными" людьми.
12. Перечислите правила эффективного общения в различных ситуациях.
13. На каких основных этических правилах должны базироваться правила эффективного делового общения?

Лекция 12. Межличностные отношения и конфликты

План лекции:

12.1. Типы конфликтов и причины их возникновения.

12.2. Структура и динамика конфликтов. Стили поведения в конфликте.

12.3. Предотвращение конфликтов и их преодоление.

12.4. Функции конфликтов.

12.1. Типы конфликтов и причины их возникновения

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций (потребностей, интересов, ценностных ориентаций, социальных установок, планов и т. д.) в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях и межличностных отношениях индивидов или групп людей.

Конфликты – явление не только неизбежное и повсеместное, но и многоликое. Они отличаются большим разнообразием. Анализ и оценка конфликтов предполагают их группировку, систематизацию, деление по существенным признакам, типам и видам. Такая классификация необходима как модель изучения предмета в его целостности.

Конфликты можно классифицировать по различным критериям:

- по функциональной значимости конфликты делятся на позитивные и негативные; конструктивные и деструктивные; созидательные и разрушительные;
- по коммуникативной направленности: горизонтальные, вертикальные, смешанные;
- по способам урегулирования: антагонистические и компромиссные; полностью или частично разрешаемые; приводящие к согласию и сотрудничеству;
- по формам и степени столкновения: открытые и скрытые; спонтанные, инициативные и спровоцированные; неизбежные, вынужденные, лишенные целесообразности;
- по источникам и причинам возникновения: объективные и субъек-

ективные; организационные, эмоциональные и социально-трудовые; деловые и личностные;

- по составу конфликтующих сторон: внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые;
- по масштабам и продолжительности: общие и локальные; кратковременные и затяжные; скоротечные и долгосрочные.

На практике чаще всего используют типологию конфликтов по составу конфликтующих сторон, характеризующуюся разнообразием форм проявления и интересную тем, что она рассматривает, в том числе и конфликты, присущие одному человеку, так называемые внутриличностные конфликты. Таким образом, согласно этой типологии выделяют следующие четыре типа конфликтов:

- внутриличностные – возникают на уровне одной личности (например, на уровне какого-то сотрудника);
- межличностные – возникают между двумя личностями (например, между двумя сотрудниками);
- внутригрупповые – возникают внутри группы (например, между конкретным лицом и группой);
- межгрупповые – возникают между социальными группами, причем как внутри организации, так и при ее взаимодействии с окружением (например, между двумя структурными подразделениями в организации).

Конфликты, которые возникают в организациях, характеризуются объективно-субъективной природой возникновения: с одной стороны, они обуславливаются внешними объективными факторами (ситуацией в стране, особенностями функционирования конкретной организации и т. д.), а с другой – внутренними, субъективными факторами (психологическими характеристиками участников конфликта, их потребностями, мерой значимости для них конфликтной ситуации и т. д.).

Конфликты, классифицированные по составу конфликтующих сторон, можно дополнительно разделить на такие группы (в основу разделения положены причины возникновения конфликта (табл. 12.1):

- конфликты ролей – столкновение разных социальных ролей, испол-

няемых одним человеком или несколькими людьми (группами);

- конфликты желаний – столкновение нескольких желаний в сознании одного человека или столкновение сознаний нескольких людей (групп) в отношении одного желания;
- конфликты норм поведения – столкновение ценностей, норм поведения, жизненного опыта при взаимодействии и общении людей (групп).

Таблица 12.1 – Причины возникновения конфликтов в организациях

Общие причины конфликтов	Конкретизация причин разных типов конфликтов	
	Причины внутриличностного конфликта	Причины межличностного, внутри- группового и межгруппово- го конфликтов
Конфликт ролей	Ожидание от человека неадекватных ролевых действий (со стороны общества, конкретной организации, управленческого персонала)	Неадекватное выполнение социальных ролей участниками совместной деятельности и управленческого взаимодействия (разное отношение к деятельности, разные цели деятельности)
Конфликт желаний	Столкновение разных желаний (потребностей, интересов и т. д.) в сознании одного человека, которые могут быть личного характера или могут быть связаны с деятельностью организации	Столкновение сознаний разных людей (групп) относительно какого-либо желания, личного или связанного с целями организации (распределение ограниченных ресурсов, достижение цели в процессе конкурентной борьбы)
Конфликт норм поведения	Столкновение ценностей, норм поведения, жизненного опыта в сознании одного человека	Столкновение ценностей, норм поведения, жизненного опыта людей (групп) в процессе общения и социального взаимодействия

12.2. Структура и динамика конфликтов

Основными структурными элементами конфликта являются:

1. Стороны конфликта (участники конфликтной ситуации).
2. Условия протекания конфликта (внешний контекст, в котором возникает и развивается конфликт).
3. Образы конфликтной ситуации (представления о конфликтной ситуации, присущие участникам конфликта).
4. Стил ь поведения в конфликте (конкретные действия участников конфликта по достижению намеченной цели, способ осуществления определенных интересов и вместе с тем манера общения).

Существует пять основных стилей поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Описав и систематизировав признаки различных стилей, американцы Кеннет Томас и Ральф Килмен составили схематическую сетку (рис. 12.1).

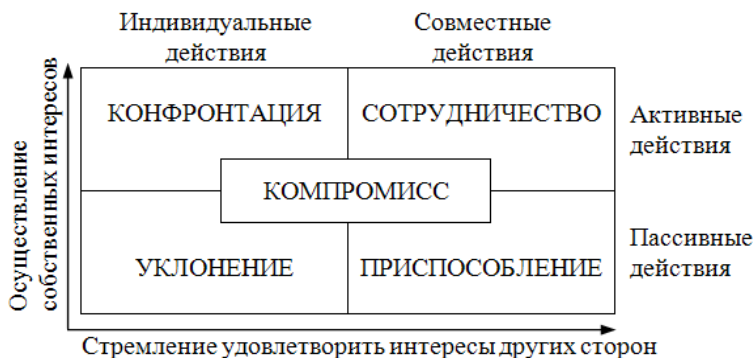


Рис. 12.1. Стили поведения в конфликте (сетка Томаса – Килмена)

Эта сетка демонстрирует, что выбор конфликтного поведения зависит как от интересов участвующих в конфликте сторон, так и от характера предпринимаемых ими действий. Сам стиль поведения в конфликте определяется, во-первых, мерой осуществления собственных интересов (личных или групповых) и степенью активности или пассивности в их отстаивании. Во-вторых, на стиль поведения существенно влияют стремление удовлетворить интересы других сторон, участвующих в конфликте, а также то, какие действия являются приоритетными для отдельных лиц,

социальных групп – индивидуальные или совместные.

Чем же отличаются стили поведения в конфликтах?

Уклонение как стиль поведения в конфликтах характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как и пойти навстречу оппонентам; стремлением выйти из конфликтного поля, уйти от конфликта. Такой стиль поведения обычно выбирают в следующих случаях:

- когда проблема, вызвавшая столкновение, не представляется субъекту конфликта существенной, предмет расхождения, по его мнению, мелочный, основан на вкусовых различиях, не заслуживает траты времени и сил;
- обнаруживается возможность достичь собственных целей иным, неконфликтным путем;
- столкновение происходит между равными или близкими по силе (рангу) субъектами, сознательно избегающими осложнений в своих взаимоотношениях;
- участник конфликта чувствует свою неправоту или его оппонент обладает более высоким рангом, напористой волевой энергией;
- требуется отсрочить острое столкновение, чтобы выиграть время, более обстоятельно проанализировать сложившуюся ситуацию, собраться с силами, заручиться поддержкой сторонников;
- желательно избежать дальнейших контактов с трудным по психическому состоянию человеком или крайне тенденциозным, чрезмерно пристрастным оппонентом, преднамеренно ищущим поводы для обострения отношений.

Приспособление как стиль пассивного поведения отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению. В отличие от уклонения этот стиль предполагает в большей мере учитывать интересы оппонентов и не избегать совместных с ними действий. Обычно при-

способлению дают выход в следующих ситуациях:

- когда участник конфликта не очень-то озабочен возникшей проблемой, не считает ее достаточно существенной для себя и потому проявляет готовность принять во внимание интересы другой стороны, уступая ей, если обладает более высоким рангом или, приспосабливаясь к ней, если оказывается рангом ниже;
- оппоненты демонстрируют сговорчивость и намеренно уступают друг другу в чем-то, считаются с тем, что, мало теряя, приобретают больше, в том числе добрые взаимоотношения, обоюдное согласие;
- создается тупиковая ситуация, требующая ослабления накала страстей, принесения какой-то жертвы ради сохранения мира в отношениях и предупреждения конфронтационных действий, не поступаясь, конечно, своими принципами, в первую очередь нравственными;
- имеется искреннее желание одной из конфликтующих сторон оказать поддержку оппоненту, при этом чувствовать себя вполне удовлетворенным своей добросердечностью;
- проявляется соревновательное взаимодействие оппонентов, не направленное на жесткую конкуренцию и нанесение ущерба другой стороне.

Конфронтация по своей направленности ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в ущерб им. Применяющий подобный стиль поведения стремится навязать другим свое решение проблемы, уповает только на свою силу, не приемлет совместных действий. При этом проявляются элементы максимализма, волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, административные и экономические санкции, запугивание, шантаж и т.п., принудить оппонента принять оспариваемую им точку зрения, во что бы то ни стало взять верх над ним, одержать победу в конфликте. Как правило, конфронтацию избирают в следующих ситуациях:

- когда проблема имеет жизненно важное значение для участника конфликта, считающего, что он обладает достаточной силой для ее быст-

рого решения в свою пользу;

- конфликтующая сторона занимает весьма выгодную для себя, по сути, беспроблемную позицию и располагает возможностями использовать ее для достижения собственной цели;
- субъект конфликта уверен, что предлагаемый им вариант решения проблемы наилучший в данной ситуации, и вместе с тем, имея более высокий ранг, настаивает на принятии этого решения;
- участник конфликта в данный момент лишен другого выбора и практически не рискует что-либо потерять, действуя решительно в защиту своих интересов и обрекая оппонентов на проигрыш.

Сотрудничество, как и конфронтация, нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов. Но в отличие от конфронтационного стиля сотрудничество предполагает не индивидуальный, а совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон. Это возможно при условии своевременной и точной диагностики проблемы, породившей конфликтную ситуацию, уяснения как внешних проявлений, так и скрытых причин конфликта, готовности сторон действовать совместно ради достижения общей для всех цели. В конфликтных ситуациях возможность сотрудничества появляется в следующих случаях:

- когда проблема, вызвавшая разногласия, представляется важной для конфликтующих сторон, каждая из которых не намерена уклоняться от ее совместного решения;
- конфликтующие стороны имеют примерно равный ранг или вовсе не обращают внимания на разницу в своих положениях;
- каждая сторона желает добровольно и на равноправной основе обсудить спорные вопросы, с тем, чтобы, в конечном счете, прийти к полному согласию относительно взаимовыгодного решения значимой для всех проблемы;
- стороны, вовлеченные в конфликт, поступают как партнеры, доверяют друг другу, считаются с потребностями, опасениями и предпочтениями оппонентов.

Компромисс занимает срединное место в сетке стилей конфликтного поведения. Он означает расположенность участника (участников) конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов. Этот стиль в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий. К компромиссу обращаются в следующих ситуациях:

- когда субъекты конфликта хорошо осведомлены о его причинах и развитии, чтобы судить о реально складывающихся обстоятельствах, всех "за" и "против" собственных интересов;
- равные по рангу конфликтующие стороны, имея взаимоисключающие интересы, осознают необходимость смириться с данным положением дел и расстановкой сил, довольствоваться временным, но подходящим вариантом разрешения противоречий;
- участники конфликта, обладающие разным рангом, склоняются к достижению договоренности, чтобы выиграть время и сберечь силы, не идти на разрыв отношений, избежать излишних потерь;
- оппоненты, оценив сложившуюся ситуацию, корректируют свои цели с учетом изменений, происшедших в процессе конфликта;
- все другие стили поведения в данном конфликте не приносят эффекта.

Потенциально каждый конфликт, возникающий в организации, может проходить такие стадии развития:

- возникновение объективной конфликтной ситуации;
- осознание конфликтной ситуации;
- переход к конфликтному поведению;
- разрешение конфликта.

Но в зависимости от конкретных условий некоторые стадии могут "выпадать" из контекста конфликта.

Анализ динамики конфликта предусматривает также выяснение возможности трансформации разных типов конфликта (переход конфликта одного типа в конфликт другого типа).

12.3. Предотвращение конфликтов и их преодоление

Предотвращение конфликтов достигается путем осуществления руководством организации специальных мероприятий в структурных подразделениях (своевременное информирование, издание специальных распоряжений и т. д.), а также реализации руководством каждого структурного подразделения собственных мероприятий (совместное обсуждение и анализ в группе актуальных проблем организации; учет потребностей и возможностей каждого сотрудника и т. д.).

Преодоление конфликтов предусматривает:

- выявление и осознание латентных (скрытых) конфликтов;
- обход открытых (реальных) конфликтов;
- фактическое разрешение открытых конфликтов.

Обход открытых конфликтов целесообразен тогда, когда успешное разрешение конфликта невозможно. Он способствует выходу сторон из конфликта, из состояния напряженности, их отказу от конфронтации.

Обход конфликта может осуществляться с помощью таких средств, как изоляция, ограничение возможностей, применение штрафных санкций, изменение направления энергии, вытеснение.

Разрешение открытого конфликта может быть достигнуто в результате:

а) силового разрешения конфликта (конфронтация сторон, принуждение со стороны третьей силы и т. д.);

б) разрешения конфликта с помощью "приговора" (жеребьевка, голосование, арбитражное решение и т. д.);

в) кооперационного решения (посредничество, достижение компромисса в результате переговоров и т. д.).

Алгоритм, применяемый при использовании разных кооперационных форм разрешения конфликта, а особенно при совместном решении проблемы на основе сотрудничества сторон, состоит в выяснении трех важных моментов:

- потребностей (интересов) участников конфликта;
- требований участников конфликта, отражающих их интересы;
- конкретных позиций (решений, предложений) по удовлетворе-

нию требований и соответствующих им интересов.

Модели развития конфликтов представлены в табл. 12.2.

Таблица 12.2 – Основные модели развития конфликтов

Параметры противоречивых ситуаций	"Деловое противоречие"	"Формализа- ция отноше- ний"	"Психологичес- кий антаго- низм"
1	2	3	4
Масштаб несогласованности	Разногласия по отдельному вопросу	Разногласия по ряду вопросов	Зона несогласованности не определена, имеет субъективную тенденцию к расширению
Отношение к возможности изменить ситуацию, прийти к соглашению	Уверенность в возможности достичь взаимопонимания	Отсутствие уверенности в возможности достичь взаимопонимания	Отсутствие желания искать компромисс
Восприятие партнера	Психологически доброжелательное	Психологически дистанцированное	Психологически неприязненное
Масштаб общения	Большой	Ограниченный	Минимальный
Наличие личного, неофициального компонента в общении	Позитивное	Негативное	Нулевое
Характер влияния на оппонента	Аргументация, попытки переубедить	Влияние в рамках формально предписанных отношений	"Психологическая война"

Продолжение табл. 12.2

1	2	3	4
Тип взаимодействия	Сотрудничество	Формальное взаимодействие	Фактический отказ от взаимодействия
Вероятный результат ситуации	Большая вероятность конструктивного результата	Возможны перемены в другие варианты, результат не определен	Большая вероятность деструктивного результата

Для успешного сотрудничества участники конфликта должны придерживаться специальных принципов, отражающих: значимость сотрудничества; важность умения внимательно слушать друг друга; необходимость адекватного анализа интересов, которые реализуются в конфликте; целесообразность демократической стратегии взаимодействия; четкость осознания конкретной цели переговоров.

12.4. Функции конфликтов

Обладая значительным энергетическим потенциалом, конфликт играет существенную роль в регуляции поведения и деятельности человека.

Исходя из того, что конфликт, как правило, сопровождается острыми негативными эмоциональными переживаниями, чаще всего обращают внимание на его негативные функции.

К негативным (деструктивным) функциям внутриличностных конфликтов относят то, что такой конфликт приводит к психологическому дискомфорту у личности, к ее эмоциональной нестабильности, нервозности, неуверенности в себе, отсутствию позитивной жизненной программы, перспективной линии жизни и даже к "ломке" личности в целом.

Межличностные и внутригрупповые конфликты сопровождаются такими негативными проявлениями:

- нарушают систему коммуникации и взаимоотношений между людьми;

- препятствуют достижению целей организации;
- ослабляют групповое единство;
- ставят под угрозу интересы конкретных участников конфликта;
- подрывают авторитет участников конфликта и лишают их поддержки окружающих;
- приводят к безрезультатному расходу энергии и ресурсов;
- способствуют появлению новых конфликтов;
- способствуют возникновению враждебности, насилия и жестокости;
- акцентируют внимание на необходимости достижения "победы" в конфликте, а не на решении проблемы;
- вызывают чувство неудовлетворенности и негативное эмоциональное состояние у участников конфликта и т. д.

Межгрупповые конфликты вообще ставят под угрозу стабильность определенного социального объединения (от отдельной организации до общества в целом); изменяют приоритеты определенных социальных групп; препятствуют внедрению нововведений и реформ, способствуют возникновению кризисных ситуаций; могут привести даже к человеческим жертвам и кровопролитию (социально-политические и военные конфликты).

Однако конфликту как психологическому феномену присущи и другие, позитивные (конструктивные) функции. На это следует обратить особое внимание, поскольку анализ только негативных функций не исчерпывает сути многих конфликтов.

Внутриличностный конфликт, кроме всего прочего, способствует самоанализу личности, самостоятельному осмыслению своих потребностей, интересов, выделению наиболее приоритетных, осознанию своих взаимоотношений с людьми, самосовершенствованию личности (на основе чувства недовольства собой).

Межличностные и внутригрупповые конфликты часто выполняют функцию так называемого предохранительного клапана, позволяющего освободиться от негативных эмоций и действовать конструктивно. Они способствуют осмыслению разных жалоб и претензий; выявляют разные взгляды на проблему; дают возможность эффективнее принимать группо-

вые решения; способствуют внедрению определенных форм поведения; объединяют людей с общими взглядами, интересами; дают возможность людям высказать свои мысли, способствуя их самореализации и самоутверждению и т. д.

Межгрупповые конфликты способствуют осуществлению социально-политических и экономических реформ, возникновению новых подходов к решению определенных социальных проблем, способствуют поиску новых способов взаимодействия между людьми и совместной деятельности. Суммарное представление о функциональной направленности конфликтов в организации дает табл. 12.3.

Таблица 12.3 – Функциональная направленность конфликтов в организации

Функции конфликта	Направленность и последствия конфликтов	
	позитивные	негативные
1	2	3
Интеграция персонала	Разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях; согласование индивидуальных и коллективных интересов; образование и консолидация формальных и неформальных групп; углубление и стабилизация общих интересов	Ослабление единства коллектива; нарушение баланса интересов между личностями и группами; проявления недобросовестного отношения к делу и стремление к выгоде для себя за счет других; попустительство эгоизму, своеволию, анархии
Активизация социальных связей	Придание взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности; усиление согласованности в достижении целей, функционального и социального партнерства	Несо согласованность в действиях людей, занятых совместным делом; ослабление взаимной заинтересованности в общем успехе; возведение препятствий на пути к сотрудничеству

Продолжение табл. 12.3

1	2	3
Сигнализация об очагах социальной напряженности	Выявление нерешенных проблем и стимулирование работы; обнаружение недостатков в условиях и охране труда; реализация потребностей, интересов и ценностей коллектива	Резкое выражение недовольства действиями администрации; протест против злоупотреблений отдельных должностных лиц; нарастание недовольности трудом
Инновация, содействие творческой инициативе	Повышение активности и мотивации к работе; стимулирование роста квалификации; содействие творчеству, новым и оптимальным решениям	Создание дополнительных помех трудовой и социальной активности; подавление энтузиазма и творческой инициативы; уход от альтернативных решений
Трансформация (преобразование) деловых отношений	Создание здорового социально-психологического климата; утверждение уважительного отношения к труду и деловой предприимчивости; повышение уровня взаимного доверия	Ухудшение морально-психологической атмосферы; усложнение процесса восстановления деловых отношений и партнерского сотрудничества
Информация об организации и ее персонале	Повышение уровня осведомленности работников о положении дел в организации; нахождение "общего языка"	Усиление недружественного поведения; уклонение от сотрудничества; преграды диалогу, обмену мнениями
Профилактика противоборств	Урегулирование разногласий; ослабление конфронтации в социально-трудовых отношениях	Нагнетание напряженности и враждебности; уклонение от примирительных процедур

Таким образом, конфликты играют не только негативную, но и позитивную роль в организации.

тивную роль в деятельности организации. Каким будет конфликт в каждой конкретной ситуации (будут ли в нем преобладать только негативные аспекты, или он будет иметь и положительное значение), в значительной мере зависит от того, насколько стороны конфликта осознают значимость конфликта и способны управлять его течением.

Вопросы для повторения и самопроверки

1. Что такое конфликт?
2. Какие бывают типы конфликтов?
3. Каковы основные причины возникновения конфликтов в организации?
4. Каковы функции конфликта?
5. Какие основные элементы входят в структуру конфликта?
6. Что означает стиль поведения в конфликте?
7. Какие существуют стили поведения личности в конфликте?
8. Каковы основные стадии развития конфликта?
9. Может ли конфликт одного типа трансформироваться в конфликт другого типа?
10. Какие формы разрешения конфликтов существуют?
11. Какому алгоритму нужно следовать для эффективного разрешения конфликта?
12. Каких принципов следует придерживаться для успешного сотрудничества?
13. Всегда ли конфликт играет только негативную роль?

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ-СПРАВОЧНИК ДЛЯ СОСТАВЛЕНИЯ ТЕКСТОВ СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ

При подготовке документа часто приходится сталкиваться с выбором надлежащей падежной формы и нужного предлога. Помещенный ниже краткий словарь-справочник поможет преодолеть эти трудности.

А

альтернатива *чему*
амнистия *кому* (реже *для кого*)
аналогичный *чему, с чем*
аналогия *с чем, между чем*
аннотация *на что, чего*
апеллировать *к кому, к чему*
аргументировать *что чем*
ассигновать *что на что* (реже *для чего*)
аудиенция *кому*

Б

баллотировать *кого, что*
баллотироваться *куда*
бойкот *кого, чего*
бойкотировать *кого, что*

В

ввиду – вследствие

Предлоги синонимичны, выражают причинные отношения, но чаще первый указывает на причину *предстоящего* события, а второй – на причину *совершившегося*.

вкладывать (вложить) *куда (во что) и где*
возразить *против чего, на что*
вопреки *чему (не чего)*

восстановить *что, в чем, против кого, против чего*
вотировать *что, за кого, за что, против кого, против чего*
выборы *куда, где*

Г

голосовать *за кого, за что*

Д

датировать *что, чем*
дело (*судебное разбирательство, судебный процесс*) *о чем, по чему*
денонсировать *что*
дискутировать (дискуссировать) *что, о чем*
дислоцировать *кого, что*
диспонировать *чем*
доверие *к кому, к чему, кому, чему*
доверять *что, в чем*
договор *о чем, на что*
доказательство *чего, чему*
доказать *что*
документировать *что, чем*

Ж

жаловать *кого чем, кому что, к кому*

З

заведующий *чем (не чего)*
заверить *что, в чем*
закон *чего, о чем*
запросить (*сделать запрос, обратиться с запросом*) *что, чего, о чем*
заслуживать *чего (не что)*
заслужить *что (не чего)*
заявить *что, о чем*

звать (*именовать, называть*) сочетается с имен., и твор. Падежами

И

идентичный *чему*

избрать *кем, в кого*

инкриминировать *кому, что*

инспирировать *кого, что*

интервью *кому, с кем*

интервьюировать *кого*

интересный *кому, для кого*

К

командование *чего, чем*

командовать *кем-чем, над кем-чем*

командующий *чем* (не *чего*)

комментарий (комментарии) *кого, чего, к чему*

компенсация *чего, за что*

контроль 1) *за чем, над чем* – при отглагольных существительных;

2) *за чем* – при существительных, обозначающих действие или признак;

3) *над чем, над кем* – при существительных отвлеченных и при одушевленных существительных;

4) *чего* – в официальной и профессионально-технической речи

курировать *кого, что* (не *кем, чем*)

Л

локаутировать (*объявлять локаут*) *кого*

М

меры (*совокупность действий для осуществления чего-либо*) *чего, по чему*

монополия *чего, на что*

мораторий *на что*

Н

невыгодный *для кого, для чего, кому, чему*
необходимость *чего, в ком, в чем*
необходимый *кому, для кого, для чего, на что*
несогласие (*отсутствие согласия, разногласие*) *в чем, с кем, с чем*
несоответствие *чего, чему, с чем, между чем*
неспособный *к чему, на что*

О

обеспечить *кого чем, кому что*
обосновать (обосновывать) *что чем*
оплата *чего, за что*
оплатить *что (не за что)*
отказ *в чем, от чего*
отношение: *в отношении кого, чего (устар. к кому, к чему);*
 по отношению к кому, к чему (устар. кого, чего)
отчет *о чем, в чем*
отчитаться *в чем (реже о чем)*

П

патентовать *что*
попросить *что, чего, о чем*
поручить (*в разн. знач.*) *кому, кого что*
предоставить (*дать возможность обладать, распоряжаться, пользоваться*
 чем-либо, делать что-либо, действовать каким-либо
 образом) *что кому*
представить (*сделать представление о награде, повышении по службе и*
 т. д.) *к чему*
преобразовать *что, во что*
преодолеть *что*
претендовать (*в разн. знач.*) *на что (устар. на кого)*
претензия *к кому, на что, за что*

присудить *кого к чему, кому что*

Р

равноправны *друг с другом* (не *друг другу*)

равносильный *для кого, чему*

решение *чего, о чем*

руководить *кем, чем* (устар. *кого, что*)

руководство *чем, чего*

С

сверить *что с чем*

свидетельство (*факты, обстоятельства, подтверждающие, удостоверяющие что-либо*)

1) *чего* – при выражении зависимого слова именем существительным;

2) *чему* – при выражении зависимого слова указательным местоимением.

свидетельствовать (*подтверждать, доказывать что-либо*) *что, о чем*
свойственный *кому* (не *для кого*)

совещание *о чем, по чему*

согласно 1) *чему* (устар. *чего*) – на основании чего-либо;

2) *с чем* – в соответствии с чем-либо

согласный, согласен (*выражающий согласие*) *с чем, на что*

сообразно 1) *чему* –согласно чему-либо, на основании чего-либо;

2) *с чем* –в соответствии с чем-либо

сообщение 1) *чего* – донесение сведений, уведомлений;

2) *о чем* –то, что сообщается

сообщить 1) *что* – донести сведения в полном объеме;

2) *о чем* – донести частичные сведения, уведомить в общем виде

соответственно *чему* (реже *с чем*)

соответствие *чему, между чем, с чем*

соответствовать *чему* (устар. *с чем*)
список *кого, чего* (устар. *кому, чему*)
способствовать *кому, чему* (устар. *к чему*)

Т

тенденция *чего, к чему*
требовать (*в разн. знач.*) 1) *чего* (реже *что*);
2) *что* – при конкретизации объекта

У

указание 1) *на что* – совет, замечание, предписание;
2) *о чем* – сведения, сообщение о чем-либо
указать 1) *что* – показать, провести, перечислить, установить, назвать для
сведения;
2) *на что* – обратить внимание, движением, жестом показать на
кого-либо, что-либо
управляющий *чем* (не *чего*)
уравнять *кого, что, с кем, с чем*

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ ИЗ ОБЛАСТИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

Наиболее часто применяемые термины, получившие отражение в государственных стандартах, рекомендациях международной организации по стандартизации, нормативно-технических разработках.

АДРЕСАНТ – отправитель.

АДРЕСАТ – получатель.

АКТ – документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события.

АКЦЕПТ – согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложении.

АНКЕТА – документ, представляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов (или ответы) на них.

АННОТАЦИЯ – краткое изложение первоисточника.

АРХИВНАЯ ВЫПИСКА – дословное воспроизведение части текста документа, хранящегося в архиве, заверенное в установленном порядке.

АРХИВНАЯ СПРАВКА – справка об имеющихся в документальных материалах архива сведениях по определенному вопросу, теме, предмету или биографическим сведениям, заверенная в установленном порядке.

АСПЕКТ – точка зрения, с которой производится поиск документа или извлечение из него необходимых сведений.

БЛАНК – белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, которые заполняются актуальной информацией.

ВЕДОМОСТЬ – перечень каких-либо данных (сведений), расположенных в определенном порядке.

ВИЗА – подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом.

ВНУТРЕННИЙ АДРЕС ПИСЬМА – наименование и адрес организации или фамилия и адрес лица, которому направлено письмо.

ВНУТРЕННИЙ ДОКУМЕНТ – документ, предназначенный для использования тем учреждением, в котором он создан.

ВХОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ – документ, поступивший в учреждение.

ВЫПИСКА – копия части текстового документа.

ГРАФИК – текстовой документ, отражающий, как правило, план работы с точными показателями норм и времени выполнения.

ГРИФ – пометка, указывающая на особый характер или особый способ пересылки деловой корреспонденции ("секретно", "срочно", "не подлежит оглашению", "лично").

ДАТА – число, месяц и год составления или подписания документа, указанные на нем арабскими цифрами.

ДЕЛО – единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку.

ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО – документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО – ведение канцелярских дел, совокупность работ по документированию деятельности учреждений и по организации документов в них.

ДИРЕКТИВНЫЙ ДОКУМЕНТ – документ, содержащий обязательные к исполнению указания вышестоящих органов.

ДОВЕРЕННОСТЬ – документ, дающий полномочия его предъявителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя.

ДОГОВОР – документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА – документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

ДОКУМЕНТ – информация на материальном носителе, имеющая юридическую силу.

ДОКУМЕНТООБОРОТ – 1) движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки;

2) количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период времени.

ДОСЬЕ – документы, относящиеся к какому-либо делу.

ДУБЛИКАТ – экземпляр документа, составленный взамен отсутствующего подлинника и имеющий одинаковую с ним юридическую силу.

ЗАЯВЛЕНИЕ – документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу.

ИЗВЕЩЕНИЕ – документ, информирующий о предстоящем мероприятии и содержащий предложение принять участие.

ИНДЕКС – условное обозначение, присваиваемое документу в процессе учета (регистрации) и исполнения.

ИНДЕКСАЦИЯ – проставление индекса.

ИНДЕКС ДЕЛА – порядковый номер дела по номенклатуре и условное обозначение структурной части учреждения, проставляемые на обложке дела.

ИНИЦИАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТ – документ, послуживший началом рассмотрения определенного вопроса.

ИСХОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ – документ, отправленный из учреждения.

КЛАССИФИКАЦИОННЫЙ ИНДЕКС – условное обозначение (цифровое, буквенное, смешанное), присваиваемое классификационным делением схемы классификации и проставляемое на карточках систематического и других каталогов. Может проставляться и на документах, и на делах.

КОНСЕРВАЦИЯ ДОКУМЕНТА – предохранение документа от разрушающего действия внешней среды.

КОНТРАКТ – договор об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ – талон для индивидуальной регистрации документов, включающий резолюцию и тему письма.

КОРРЕСПОНДЕНТ – учреждение или отдельное лицо, с которым ведется переписка.

КРЕДИТ – включенная в смету сумма, в пределах которой разрешен расход на определенную потребность.

ЛИМИТ – документ, определяющий предельный размер ассигнований денежных средств, отпуска материалов и т. д. из государственных фондов.

ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ – бухгалтерский документ, отражающий передачу какого-либо конкретного вида средств (материалов, инструментов, продукции, зданий и т. д.) определенной организации или лицу и содержащий денежные расчеты с ним.

ЛИЧНОЕ ДЕЛО – дело, включающее документы о каком-либо лице (о его биографии, образовании, трудовой или общественной деятельности).

МАШИНОЧИТАЕМЫЙ ТЕКСТ – документ, использование которого требует применения специально предназначенных технических средств.

НАРЯД – документ, содержащий сведения о распределении работ между рабочими-сдельщиками, учет выработки и расчет причитающейся им заработной платы.

НАРЯД-ЗАКАЗ – плановое задание руководителя учреждения подчиненному предприятию или руководителя предприятия цеху о выполнении определенной работы.

НОМЕНКЛАТУРА – перечень наименований.

НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ – систематизированный перечень или список наименований дел, заводимых в делопроизводстве учреждения.

НОМЕР ВХОДЯЩЕГО ПИСЬМА – регистрационный номер документа, проставляемый адресатом.

НОМЕР ИСХОДЯЩЕГО ДЕЛА – регистрационный номер документа, проставляемый отправителем.

НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ – документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.

НОРМАТИВЫ – документы, содержащие показатели затрат времени, материальных или денежных ресурсов, показатели изготавливаемой продукции, приходящиеся на какую-либо единицу (изделие, операцию и т. д.).

НОРМЫ – документ, содержащий сведения об установленных величинах чего-либо (Н. выработки, Н. выдачи чего-либо).

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА – 1) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта);

2) сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие, представляемое вышестоящему должностному лицу.

ОПИСЬ – юридически оформленный перечень документов.

ОРИГИНАЛ ДОКУМЕНТА – 1) первоначальный экземпляр документа; 2) экземпляр документа, являющийся исходным материалом для копирования.

ОСОБЫЕ ОТМЕТКИ – отметки о степени секретности и срочности исполнения документов.

ОТЧЕТ – документ, содержащий сведения о подготовке и проведении работ, об итогах выполнения планов, заданий, командировок и других мероприятий, представляемый вышестоящему учреждению как должностному лицу.

ОФЕРТА – см. Предложение.

ОФИЦИАЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ – документы, составленные учреждением или должностным лицом и оформленные в установленном порядке.

ПИСЬМО – обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами.

ПОВЕСТКА – официальное сообщение частному лицу с предложением куда-либо прийти или учреждению – выслать своего представителя.

ПОДЛИННИК ДОКУМЕНТА – 1) документ официального происхождения в окончательной редакции, удостоверенный соответствующим образом; 2) рукопись.

ПОДПИСЬ НА ДОКУМЕНТЕ – подпись должностного лица или автора документа, удостоверяющая его подлинность или заверяющая копию документа.

ПОЛОЖЕНИЕ – 1) правовой акт, устанавливающий основные правила организации и деятельности государственных органов, структурных подразделений органа, а также нижестоящих учреждений, организаций и предприятий; 2) свод правил, регулирующих определенную отрасль государственного управления, политической, общественной, культурной или хозяйственной жизни.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ – письменное заявление от имени предприятия, адресованное другому предприятию, о готовности заключить с ним договор на определенных условиях; офферта.

ПРЕДМЕТНЫЙ КАТАЛОГ – каталог документальных материалов, содержащий сведения о предметах (фактах, событиях, географических наименованиях) и лицах, которые упоминаются в документах, расположенных в алфавитном порядке.

ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ – указатель основных предметных (тематических) обозначений, расположенных в алфавитном порядке.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ – документ, содержащий предложение о назначении, перемещении или поощрении личного состава, а также рекомендацию определенных действий и мероприятий по вопросам деятельности учреждения.

ПРЕЙСКУРАНТ – перечень видов работ, услуг, продукции, товаров и т. д. с указанием цен и расценок.

ПРЕТЕНЗИОННОЕ ПИСЬМО – письмо, отправленное виновной стороной в случае невыполнения ею заключенных ранее договоров и разного вида обязательств.

ПРИКАЗ – 1) правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурного подразделения), действующий на основе единоначалия, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом. В отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и должностных лиц независимо от подчиненности; 2) документ, выдаваемый органами государственного и ведомственного арбитража на обязательное исполнение его решения.

ПРОГРАММА – документ, излагающий основные направления работы учреждения или предприятия на определенный период времени (производственная П.), или этапы и сроки осуществления крупных работ, испытаний.

ПРОЕКТ ДОКУМЕНТА – предварительный вариант документа, предназначенный для рассмотрения.

ПРОТОКОЛ – документ, содержащий последовательную запись хода

обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

РАСПИСАНИЕ – объявление о времени, месте и последовательности совершения чего-либо.

РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ – документы, в которых фиксируется решение административных и организационных вопросов.

РАСПОРЯЖЕНИЕ – правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом коллегиального органа государственного управления, в целях разрешения оперативных вопросов. Как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга должностных лиц и граждан.

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА – карточка, предназначенная для регистрации документов в делопроизводстве учреждения.

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ НОМЕР ДОКУМЕНТА – порядковый номер, присваиваемый входящему или исходящему документу при его регистрации, являющийся частью делопроизводственного индекса или заменяющий его.

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ШТАМП – штамп, содержащий название учреждения, дату регистрации, регистрационный индекс, номер дела, в которое будет помещен документ.

РЕГИСТРАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ – запись в учетных формах (журналах, карточках и т. п.) кратких сведений о документе и проставление на документе делопроизводственного индекса и даты регистрации.

РЕЕСТР – перечень (список) чего-либо, применяемый в бухгалтерском учете и делопроизводстве (например, Р. описей).

РЕЗОЛЮЦИЯ – решение, принятое совещанием, съездом, конференцией и т. п. по обсуждаемому вопросу.

РЕЗОЛЮЦИЯ НА ДОКУМЕНТЕ – письменное указание руководителя исполнителю о характере и сроках исполнения документа.

РЕКВИЗИТ ДОКУМЕНТА – обязательный информационный элемент (автор, дата и т. п.), присущий тому или иному виду письменного документа.

РЕКЛАМАЦИОННОЕ ПИСЬМО – заявление об обнаружении недостатков, дефектов в полученной продукции или в выполненной работе.

РЕФЕРАТ – краткое письменное изложение первоисточника.

РЕШЕНИЕ – 1) правовой акт, принимаемый исполнительными комитетами в коллегиальном порядке в целях разрешения наиболее важных вопросов их компетенции. Решениями именуются также совместные акты, издаваемые несколькими неоднородными органами – коллегиальными и действующими на основе единоначалия, государственными органами и общественными организациями и т. д.; 2) документ, содержащий заключение суда или арбитража по результатам разбора гражданского дела в суде или спорного вопроса в арбитраже; 3) резолюция собрания, совещания и т. д.

СВОБОДНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ – предложение без обязательств. Если заказчик примет условия такого предложения, сделка считается заключенной.

СДАТОЧНАЯ ОПИСЬ (разг.) – опись документальных материалов, составленная учреждением при передаче дел в архив.

СИСТЕМА ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ – принятый в учреждении порядок создания, оформления и исполнения документов.

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА – записка о выполнении какой-либо работы, направляемая должностным лицом другому должностному лицу.

СОСТАВ УДОСТОВЕРЕНИЯ – подпись и печать.

СПЕЦИФИКАЦИЯ – документ, содержащий подробное перечисление узлов и деталей какого-либо изделия, конструкции, установки и т. п., входящих в состав сборочного или монтажного чертежа.

СПИСОК – перечисление лиц или предметов в определенном порядке, составленное в целях информации или регистрации.

СПРАВКА – 1) документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий; 2) документ, подтверждающий факты биографического или служебного характера.

СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ ФОНД – совокупность систематизированных произведений печати и неопубликованной научной и технической документации, использующихся в целях отраслевого информационного обслуживания.

СТАНДАРТ – нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции и в необходимых случаях требования к конкретной продукции; правила, обеспечивающие ее разработку, производство и применение, а также требования к иным объектам стандартизации, устанавливаемые государственными стандартами. Стандартизация документов, применяемых в организационном и экономическом управлении, проводится на основе специальных постановлений правительства.

СТЕНОГРАММА – дословная запись докладов, речей и других выступлений на собраниях, совещаниях и заседаниях коллегиальных органов, осуществленная методом стенографии.

СЧЕТ – документ, в котором указана причитающаяся за что-либо денежная сумма.

ТАБЕЛЬ – перечень каких-либо показателей, составленный в определенном порядке (например, Т. отчетности, Т. успеваемости).

ТАБЛИЦА – документ, содержащий текстовые или цифровые сведения, размещенные по графам.

ТАЛОН ОБРАТНОЙ СВЯЗИ – документ, уведомляющий о получении чего-либо (информации, материальных ценностей, документов).

ТВЕРДОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ – предложение, оформляемое лишь для одного возможного заказчика (покупателя) с указанием срока, в течение которого поставщик связан этим предложением.

ТЕЗАУРУС – словарь-справочник, в котором перечисляются все лексические единицы информационно-поискового языка (дескрипторы) с их связями, а также синонимические дескрипторы и ключевые слова и словосочетания естественного языка.

ТЕЗИСЫ – краткое изложение текста документа или выступления.

ТЕЛЕГРАММА – обобщенное название различных по содержанию документов, переданных по телеграфу.

ТЕЛЕКС – телеграмма, посланная по телетайпу.

ТЕЛЕТАЙП – телеграфный аппарат с клавиатурой типа пишущей машинки.

ТЕКСТОВОЙ ДОКУМЕНТ – документ, содержание которого изложено посредством любого вида письма.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ – обобщающее название документов, отражающих результат строительного и технологического проектирования, конструирования, инженерных изысканий и других работ по строительству зданий и сооружений и по изготовлению изделий промышленного производства.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ – обобщающее название документов (чертежей, спецификаций, карт, инструкций и т. д.), предназначенных для описания и оформления технологических процессов.

ТИПОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ (тексты-аналоги) – 1) документы, отражающие однородные вопросы и составляемые по одинаковым образцам; 2) нормативные и распорядительные документы, определяющие порядок работы учреждений (Т. устав, Т. структура) или отдельных ее сторон (Т. договор) и являющиеся образцами для составления учреждениями одноименных документов с учетом специфики их деятельности.

ТРАФАРЕТНЫЙ ДОКУМЕНТ – документ, имеющий заранее отпечатанный стандартный текст (часть текста) и дополняющее его конкретное содержание.

УКАЗАНИЕ – 1) правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов данного органа и вышестоящих органов управления; 2) документ, содержащий требования и необходимые разъяснения по отдельным вопросам проектирования и строительства.

УКАЗАТЕЛЬ систематизированное перечисление наименований, имен, предметов со справочными данными о них.

ФАКСИМИЛЕ: 1) воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи, текста, сделанного от руки, копия документов, получаемых по факсу; 2) клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить собственноручную подпись на деловом документе.

ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО – гражданин, являющийся участником гражданских правоотношений (носителем гражданских прав и обязанностей).

ФОРМУЛЯР ДОКУМЕНТА – совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа (автор, адрес, дата, заголовок, содержание и т. п.).

ЦИРКУЛЯРНОЕ ПИСЬМО – письмо, направленное из одного источника в несколько адресов.

ЭКСПЕДИЦИЯ – специальный аппарат учреждения по приему документов.

ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО – учреждение, предприятие или организация, выступающие в качестве самостоятельного носителя гражданских прав и обязанностей.

ЯЗЫКОВАЯ ФОРМУЛА (ДОКУМЕНТА) – слово, словосочетание, предложение или сверхфразовое единство, организующее основной текст (документа) и закрепленное за конкретным видом документа. Языковой формулой гарантийного письма служит конструкция: "Оплата гарантируется. Наш расчетный счет №... в ... отделении... банка"; сопроводительного письма – "Направляю...", "Высылаю..." и т. д.

Список литературы

1. Бирик С. П. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С. П. Бирик. – К. : Лібра, 2004.
2. Браим И. Н. Этика делового общения / И. Н. Браим. – Минск : ИП "Экоперспектива", 1998.
3. Веселов П. В. Вы – секретарь / П. В. Веселов. – М. : Издательство стандартов, 1993.
4. Головач А. С. Образцы оформления документов для предприятий и граждан / А. С. Головач. – Донецк : Сталкер, 1996.
5. Головин В. Азбука делового этикета / В. Головин // Эхо планеты. – 2004. – № 3. – С. 5-9.
6. Діденко А. Н. Сучасне діловодство / А. Н. Діденко. – К. : Либідь, 2002.
7. Кирсанова М. В. Современное делопроизводство / М. В. Кирсанова. – М. : ИНФРА-М, 2002.
8. Коваль А. П. Культура ділового спілкування / А. П. Коваль. – К. : Глобус, 2004.
9. Козоріз В. П. Загальне і кадрове діловодство / В. П. Козоріз, Н. І. Лапицька. – К. : МАУП, 2002.
10. Комарова М. В. Діловодство / М. В. Комарова. – К. : Алерта, 2006.
11. Кузнецов И. Н. Секретарь-референт / И. Н. Кузнецов. – М. : Дашков и К, 2004.
12. Кузнецова Т. В. Секретарское дело / Т. В. Кузнецова. – М. : ЗАО "Бизнес-школа Интел-синтез", 2002.
13. Молдованов М. І. Сучасний діловий документ / М. І. Молдованов, Г. С. Сидорова. – К. : Вік, 2002.
14. Нелюба А. М. Теорія і практика ділової мови / А. М. Нелюба. – Харків : Фоліо, 2000.
15. Паламар Л. М. Мова ділових паперів / Л. М. Паламар, Г. М. Кацавець. – К. : Лібра, 2005.
16. Петрова Ю. А. Секретарское дело / Ю. А. Петрова. – М. : ООО А-Приор, 2007.

17. Скриптунова Е. А. Организуем прием посетителей / Е. А. Скриптунова, К. П. Зельцерман // Секретарское дело, 2006. – № 4.
18. Смирнова Е. П. Делопроизводство для секретаря: разработка, учет и хранение служебной документации / Е. П. Смирнова. – М. : Омега-Л, 2010.
19. Стенюков М. В. Помощник руководителя. Секретарю-референту / М. В. Стенюков. – М. : ООО А-Приор, 2007.
20. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 1996.
21. Шейнов В.П. Секретарь секреты профессии / В. П. Шейнов. – М. : ОСЬ-89, 2002.
22. Шпортько О.В. Електронне діловодство / О. В. Шпортько, В. В. Ступницький, Л. В. Шпортько. – Рівне : РДГУ, 2006.
23. Энговатова О. А. 500 советов секретарю / О. А. Энговатова. – М. : Альфа-Пресс, 2006.

Пример должностной инструкции

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

Наименование организации

Подпись И. И. Петров

Дата

Наименование организации

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА

Дата

1. Общие положения

1.1. Секретарь-референт относится к категории специалистов предприятия, принимается и увольняется директором.

1.2. Основными задачами секретаря-референта являются организационное и документационное обеспечение управленческой деятельности.

1.3. Секретарь-референт подчиняется непосредственно директору предприятия.

1.4. В своей деятельности секретарь-референт руководствуется:

- действующими законодательными актами;
- Уставом предприятия;
- Положением о функциональных службах предприятия;
- приказами руководства предприятия;
- нормативно-методическими материалами по организации делопроизводства;
- настоящей должностной инструкцией.

1.5. На должность секретаря-референта назначаются лица с высшим, средним специальным образованием и стажем работы не менее 1 года или без стажа, но при условии прохождения обучения на курсах секретарей-референтов.

1.6. Секретарь-референт должен владеть вопросами:

- перспектив развития предприятия;
- финансово-хозяйственной деятельности предприятия;
- организации работы с документами, составления документации;
- организации управленческого труда;
- применения средств вычислительной и организационной техники;
- перевода служебной документации на иностранный язык коммерческого партнера;
- культуры труда и служебной этики;
- охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

2. Функции

На секретаря-референта возлагаются следующие функции:

2.1. Информационно-справочное обслуживание.

2.2. Методическое руководство и контроль за организацией делопроизводства в структурных подразделениях и филиалах предприятия.

2.3. Документирование деятельности совещательных органов предприятия.

2.4. Оперативно-организационное обслуживание руководства.

2.5. Ведение и оформление кадровой документации и учета (в случае отсутствия инспектора по персоналу).

3. Должностные обязанности

Секретарь-референт должен:

3.1. Обеспечивать прием, учет, регистрацию, контроль исполнения документов, информационно-справочное обслуживание и хранение документов.

3.2. Контролировать качество подготовки, правильность составления, согласования и утверждения документов, представляемых на подпись руководству предприятия.

3.3. Осуществлять контроль исполнения документов и поручений руководства, принимать оперативные меры, направленные на своевременное и качественное их выполнение.

3.4. Осуществлять организацию подготовки, принятия решения и доведения его до непосредственных исполнителей. Проводить анализ справок и докладов, предоставляемых руководству, давать по ним компетентные заключения.

3.5. Осуществлять оперативную связь со сторонними организациями (как коммерческими, так и государственными) и отдельными гражданами по вопросам текущей деятельности предприятия (телефон, факс и т. п.).

3.6. Вести прием посетителей.

3.7. Выполнять работу по документационному обеспечению кадровой деятельности предприятия:

- оформление приказов по личному составу;
- оформление личных карточек формы Т-2 или личных дел;
- оформление трудовых книжек;
- оформление и ведение трудовых контрактов (договоров);
- оформление командировочных документов;
- оформление листов нетрудоспособности;
- ведение табеля учета рабочего времени;
- выдача справок о трудовом стаже и зарплате.

3.8. Обеспечивать выполнение машинописных и копировальных работ.

3.9. Использовать ПЭВМ как средство автоматизации документационного обеспечения предприятия.

3.10. Проводить ежегодный отбор документов на архивное хранение или уничтожение.

3.11. Выполнять отдельные поручения руководства, связанные с финансово-хозяйственной деятельностью предприятия.

4. Права

Секретарь-референт имеет право:

4.1. Запрашивать от функциональных служб необходимые материалы, а также объяснения о причинах задержки выполнения заданий и поручений руководства.

4.2. Рассматривать документы и направлять их на исполнение ру-

ководителям и специалистам предприятия.

4.3. Требовать от исполнителей доработки документов, подготовленных с нарушением установленных правил их составления и оформления, международных правил оформления документов.

4.4. Визировать документы управленческой деятельности в рамках своей компетенции.

4.5. Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению документационного обеспечения деятельности предприятия, совершенствованию форм и методов управленческого труда на основе применения электронной техники.

4.6. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей и сохранности всех документов, образующихся в процессе деятельности предприятия.

4.7. Работать с документами, имеющими гриф "Для служебного пользования".

4.8. Принимать решения в пределах своей компетенции.

4.9. Взаимодействовать со всеми службами (сотрудниками) предприятия по вопросам проверки исполнения документов и представления необходимой информации руководству.

5. Ответственность

Секретарь-референт несет ответственность за:

5.1. Качество документов, предоставляемых на подпись руководству предприятия.

5.2. Небрежное, халатное отношение к регистрации и ведению документов.

5.3. Сохранность документации, разглашение сведений, имеющих гриф "Для служебного пользования".

5.4. Нечеткое и несвоевременное выполнение должностных обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией.

Заместитель руководителя

Подпись

А. П. Сидоров

Примеры оформления автобиографий

Автобіографія

Я, Піддуда Корній Ілліч, народився 5 грудня 1970 р. в сел. Високе Балаклійського району Харківської області.

Після закінчення 1987 р. Балаклійської середньої школи № 2 працював механізатором колгоспу "Світлий шлях".

З 1988 по 1990 р. – служба в армії.

З 1991 р. – студент механіко-математичного факультету Харківського державного університету. Закінчив ХДУ 1995 р. за фахом викладач математики.

З 1995 р. працюю вчителем математики Харківської загальноосвітньої середньої школи № 105.

З 1996 р. виконую обов'язки голови профкому школи (на громадських засадах).

Склад сім'ї:

дружина – Піддуда Надія Федорівна, 1972 р. нар., завідувач Харківської дитячої бібліотеки ім. А. Барто;

син – Піддуда Геннадій Корнійович, 1993 р. нар., учень Харківської загальноосвітньої середньої школи № 105.

Домашня адреса: 61058, Харків-58, вул. Б. Чичибабіна, 9, кв. 110.

Тел. 47-02-18

15.05.99

(підпис)

Автобіографія

Я, Мотрич Олена Григорівна, народилася 24 лютого 1979 р. в м. Кременчук Полтавської області.

З 1986 до 1996 р. навчалася у міській середній школі № 85, 11 класів якої закінчила з відзнакою.

З 1996 р. – студентка соціологічного факультету Харківського державного університету, на 3-му курсі якого і навчаюся.

На громадських засадах очолюю редколегію факультетського часопису "СФ".

Склад сім'ї:

батько – Мотрич Григорій Вячеславович, 1949 р. нар., водій Кременчуцького АТП-01811;

мати – Левицька Людмила Євгенівна, 1955 р. нар., домогосподарка.

Місце проживання: 61049, м. Харків-49, пров. Вишневий, 11, гуртожиток № 4, к. 904

17.06.99

(підпис)

Примеры оформления заявлений

Директорові ТОВ "Коло"
п. Корнієнкові В. І.
Благіна Олексія Матвійовича, який
мешкає за адресою:
Харків-276, вул. Конєва, 15, кв. 4
тел. 711-58-70

Заява

Прошу зарахувати мене на посаду перекладача з 10.02.99.

До заяви додаю:

1. Копію диплома про вищу освіту.
2. Трудову книжку.
3. Автобіографію.
4. Медичну довідку про стан здоров'я.
5. Довідку з місця проживання.
6. Чотири фотокартки.

08.02.99

(підпис)

Директорові ЗСП № 9 м. Макіївка
п. Дерев'янка О. А.
вчителя біології
Самородової Ганни Андріївни

Заява

Прошу перевести мене на посаду викладача психології з 06.09.98.

До заяви додаю копію диплома.

05.10.98

(підпис)

Пример оформления контракта

Контракт

з науково-педагогічним працівником Національного технічного університету "Харківський політехнічний інститут"

м. Харків

"__" _____ 20__ р.

Національний технічний університет "Харківський політехнічний інститут" в особі ректора (проректора) _____ діючого на підставі Статуту НТУ "ХПІ" з одного боку, та громадянина

з другого боку, уклали цей контракт про таке:

призначається на посаду _____
на строк з "__" _____ 20__ р. по "__" _____ 20__ р.

Загальні положення

виконує покладені на нього обов'язки відповідно до законодавства України про працю, про освіту, рішень Уряду України, нормативних положень Міністерства освіти і науки України, Статуту закладу та цього контракту.

Цей контракт являється особливою формою трудового договору. На підставі контракту виникають трудові відносини між науково-педагогічним працівником та закладом освіти в особі його керівника. Звільнення з посади керівника не є підставою для розірвання контракту. На науково-педагогічного працівника, який уклав цей контракт, повністю поширюється законодавство України про працю, про освіту, положень Міністерства освіти і науки та статуту закладу. Науково-педагогічний працівник підзвітний керівнику закладу освіти, факультету і кафедри в межах покладених на нього обов'язків.

1. Права науково-педагогічного працівника

- 1.1. _____ користується усіма правами науково-педагогічного працівника відповідно до законодавства України, має право на належні умови праці, побуту, відпочинку.
- 1.2. Має право на вільний вибір форм, методів, засобів навчання, які гарантують високу якість підготовки спеціалістів.
- 1.3. Має право на вільний вибір програм, форм навчання, організацій та установ, які здійснюють підвищення кваліфікацій викладачів.
- 1.4. Працювати за сумісництвом, а також в умовах погодинної оплати в університеті або інших закладах, організаціях, підприємствах, займатися підприємницькою діяльністю відповідно до умов, визначених законодавством України.
- 1.5. На захист професійної честі і гідності.
- 1.6. Додаткові права, не визначені чинним законодавством _____

2. Обов'язки науково-педагогічного працівника

На період чинності цього контракту _____

зобов'язується:

- 2.1. Виконувати щорічно учбове навантаження згідно з індивідуальним планом, у тому числі за видами учбових занять _____
- 2.2. Забезпечити рівень викладання навчальних дисциплін _____
якій відповідає державному стандарту якості освіти, і рівень знань, навичок, та умінь спеціалістів відповідно вимогам кваліфікаційної характеристики.
- 2.3. Обов'язки з подальшого удосконалення, розвитку наукової та педагогічної школи, кафедри, факультету, університету _____
- 2.4. Обов'язки з розробки (удосконалення) нормативно-правової бази організації навчального процесу (кваліфікаційні характеристики, навчальні плани, програми, тести, стандарти, підручники, наглядні посіб-

ники та інше) _____

2.5. Участь у проведенні науково-дослідної роботи _____

2.6. Обов'язки підвищення науково-педагогічної кваліфікації _____

2.7. Дотримання чинного законодавства щодо збереження і набуття майна, зміцнення договірної, трудової дисципліни, підзвітності університету, факультету у межах покладених на нього обов'язків.

2.8. Додержуватись педагогічної етики, моралі, поважати гідність студентів, наставлянням та особистим прикладом утверджувати у студентів повагу до принципів загальнолюдської моралі, виховувати повагу до університету та належного виконання його внутрішнього розпорядку.

2.9. Щорічно звітувати на засідання кафедри, Вченої ради університету про підсумки виконання умов контракту.

2.10. Додаткові обов'язки, не визначені чинним законодавством: _____

3. Обов'язки університету

3.1. Установити за виконання обов'язків, передбачених цим контрактом, заробітну плату у розмірі згідно штатного розпису. У подальшій роботі, з урахуванням змін оплати праці педагогічних працівників, виплачувати заробітну плату у розмірі не нижче, ніж це встановлено постановами Уряду України.

3.2. За творче відношення до виконання функціональних обов'язків щомісячно виплачувати надбавку у розмірі _____ посадового окладу.

3.3. За повне впровадження у навчальний процес нових ефективних технологій навчання виплачувати винагороду в розмірі _____ посадового окладу.

3.4. Доплата за виконання обов'язків _____

3.5. Додаткові пільги, не визначені чинним законодавством _____

- 3.6. У випадку невиконання або неналежного виконання обов'язків згідно п.п. 3.3 3.5 доплата не виплачується повністю або частково.
- 3.7. Забезпечити _____ створення необхідних умов для високопродуктивної праці. Визначити йому робоче місце _____
- забезпечити умовами техніки безпеки, виробничої санітарії та гігієни праці.
- 3.8. Надати можливість підвищення кваліфікації, перепідготовки, у тому числі через аспірантуру та інші форми одержання вищої наукової кваліфікації.
- 3.9. Інформувати працівника про науково-технічну політику університету та надавати інформацію на запит науково-педагогічного працівника.

4. Зміни та припинення контракту

- 4.1. Контракт може бути припинений або розірваний з підстав, передбачених чинним законодавством та умовами цього контракту як протягом навчального року так і після його закінчення.
- Підставами для припинення цього контракту є:
- 4.1.1. Закінчення строку його дії (п.2 ст.36 КЗпП України).
- 4.1.2. Згода сторін (п.1 ст.36 КЗпП України).
- 4.1.3. Ініціатива адміністрації університету до закінчення строку дії контракту на умовах передбачених чинним законодавством (ст.ст. 40, 41 КЗпП України), а також за умов невиконання працівником обов'язків, передбачених у контракті. При цьому працівник попереджається про звільнення за два тижні ректором (проректором).
- 4.1.4. Ініціатива працівника до закінчення терміну дії контракту у разі його хвороби або інвалідності, які перешкоджають виконанню роботи за контрактом, а також у зв'язку із порушенням університетом законодавства про працю, невиконання ним умов, передбачених контрактом (ст.39 КЗпП України). При цьому науково-педагогічний працівник письмово попереджає ректора (проректора) про звільнення за два тижні.

4.1.5. При розірванні контракту з підстав, не передбачених чинним законодавством звільнення проводиться за п.8 ст.36 КЗпП України.

4.2. Умови цього контракту можуть бути змінені тільки за згодою сторін у письмовій формі.

4.3. Ректор (проректор) видає наказ про звільнення працівника.

4.4. При неналежному виконанні або невиконанні обов'язків науково-педагогічним працівником ректор (проректор) за два тижні надсилає попередження науково-педагогічному працівнику у письмовій формі.

Попередження науково-педагогічному працівнику розглядається на засіданні кафедри, та Вченій раді факультету, де може бути прийняте рішення на підтримку дій ректора (проректора) або на встановлення строку, під час якого працівник зобов'язується ліквідувати недоліки, вказані у попередженні. У випадку невиконання науково-педагогічним працівником своїх зобов'язань ректор (проректор) видає наказ про його звільнення.

Попередження завідуючих кафедрами факультету та заступників ректора (проректора) розглядається на засіданні вченої ради університету. Рішення вченої ради університету є кінцевим.

Цей контракт виконаний у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу і знаходяться на збереженні у кожної зі сторін.

Адреси сторін

5.1. Відомості про працівника:

Прізвище, ім'я та по батькові _____

Рік народження _____

Місце народження _____

Паспорт: серія _____ № _____

Виданий " ____ " _____ 20__ р.

Ким виданий _____

Домашня адреса _____

Телефони: службовий _____ домашній _____

Підстава для пільг по оподаткуванню _____

5.2. Відомості про університет:

Повна назва: _____

Адреса: 61002, м. Харків, вул. Фрунзе, 21

Ректор університету – _____

Проректор університету з навчальної роботи – _____

Розрахунковий рахунок _____

Підписи:

Від університету

Працівник

" ____ " _____ 20__ р.

" ____ " _____ 20__ р.

Пример оформления трудового соглашения

ТРУДОВА УГОДА

м. Харків

"24" березня 2004 р.

Спільне підприємство "Оріон" в особі директора Шабрацького Олексія Григоровича, що діє на підставі Статуту, названа надалі Замовник, з однієї сторони, і гр. Братула Лілія Петрівна, що мешкає за адресою Харків-78, вул. Краснодарська, 67, далі названий Виконавець, з іншої сторони, далі поіменовані Сторони, уклали цю угоду про таке.

1. Предмет угоди

1.1. Замовник доручає, а Виконавець бере на себе зобов'язання виконати такі роботи зробити переклад з англійської мови на українську науково-технічної документації проекту "Modern Intellectual Systems of Analysis and Processing of Information" обсягом 10 (десять) авторських аркушів з 5 (п'ятьма) додатками обсягом 4 (чотири) авторські аркуші терміном до 24 червня 2004 р.

1.2. Робота повинна відповідати таким вимогам: оформлена у вигляді науково-технічного звіту відповідно до державних стандартів

1.3. Замовник забезпечує Виконавця усім необхідним для виконання роботи, передбаченої цією Угодою.

1.4. Замовник зобов'язаний своєчасно прийняти та оплатити роботу.

2. Розмір і порядок оплати

2.1. За виконану роботу Замовник сплачує Виконавцеві 12000 (дванадцять тисяч) грн.

2.2. Оплата виконується не пізніше 10 (десяти) днів з дня прийняття робіт.

3. Відповідальність сторін

3.1. Сторони несуть матеріальну відповідальність за невиконання або неналежне виконання покладених на них зобов'язань згідно з чинним законодавством.

4. Дострокове розірвання угоди

4.1. У разі порушення однією із Сторін зобов'язань за Угодою інша Сторона має право розірвати її в односторонньому порядку.

4.2. У разі розірвання Угоди не з вини Виконавця, Замовник зобов'язаний відшкодувати усі фактичні витрати Виконавця, а Виконавець зобов'язаний на вимогу Замовника представити звіт про виконану частину робіт.

Суперечки з цієї Угоди розглядаються у порядку, передбаченому законом.

5. Юридичні адреси і реквізити Сторін:

Замовник Спільне підприємство "Оріон"; 93297 м. Луганськ-3,
вул. Ушакова, 19;

М.П. р/р 2604030184719 у Головному відділенні Луганської
філії АКБ "Укрсоцбанк";
МФО 304505, свід. № 17474387/2, ІНН 333305712100

Виконавець Братула Лілія Петрівна; 61078 м. Харків-78,
вул. Краснодарська, 67;

М.П. р/р 2805070367813 у Київському відділенні Харківської
філії АКБ "Приватбанк";
паспорт ММ 139765 виданий Фрунзенським
РВХМУМВС України в Харківській області 12 червня
1996 р. ІНН 456450793211

Приложение 6

Пример оформления аттестационной характеристики

Атестаційна характеристика

Коренева Захара Кузьмича,
бухгалтера планового відділу
Харківського тракторного заводу,
1970 р. нар., українця,
освіта вища незакінчена.

Пан Коренев З. К. працює на посаді бухгалтера з 1992 р. після закінчення Харківського кредитно-фінансового технікуму.

Службові інструкції та доручення виконує сумлінно. Має високий професійний рівень із питань нарахування коштів, оплати праці й бухгалтерського обліку.

Заочно навчається на V курсі економічного факультету Харківського інституту народного господарства. Користується повагою й авторитетом у колективі.

Пану Кореневу З. К. рекомендується більше уваги приділяти питанням господарсько-фінансової діяльності.

Завідувач відділу

(підпис)

О. Л. Яременко

Головний бухгалтер

(підпис)

Б. З. Зайцева

Примеры оформления доверенностей

Доручення

м. Сміла,

шістнадцятого березня тисяча дев'ятсот дев'яносто дев'ятого року.

Я, Горобинська Раїса Іванівна, яка мешкає за адресою: м. Сміла-19 Черкаської обл., вул. Незалежності, 2, кв. 204, доручаю Ткаченку Віталію Леонідовичу, який мешкає у м. Луцьк-7, вул. Ольжича, 91, кв. 5, одержати в касі комісійного магазину № 3 м. Львів за його паспортом серії ВЛ № 700429, виданим 14.12.87 ЦВМ Нагірного РВХМУУМВС України в Хмельницькій обл., належні мені гроші за реалізовані речі згідно з квитанцією № 214-а, і виконати всі дії, пов'язані з цим дорученням.

Повноваження з цього доручення не можуть бути передані іншим особам.

Доручення дійсне до першого квітня тисяча дев'ятсот дев'яносто дев'ятого року.

(підпис)

Доручення підписано Горобинською Р. І. у моєї присутності. Особу довірителя встановлено, дієздатність перевірено.

Начальник ЖЕКу-19 м. Сміла (підпис) В. К. Світанок
16 березня 1999 р. (печатка)

Міністерство харчової промисловості України

Харківська кондитерська фабрика № 3

м. Харків-67, вул. Перемоги, 4,

тел. 38-00-45

24 травня 1999 р.

№ 47-в

Довіреність

Цією довіреністю ХКФ № 3 в особі директора Шматкова Олега Антоновича, який діє на підставі пункту 16 Статуту фабрики, уповноважує юридичного консультанта ф-ки Максименка Володимира Олександровича за посвідченням № 425-в представляти інтереси ф-ки в усіх установах, підприємствах і організаціях, виконувати всі необхідні дії в інтересах ф-ки, бути представником у суді та арбітражі, користуватися всіма наданими позивачу, відповідачу і третій особі правами, у тому числі закінчувати справи мировою угодою.

Довіреність дійсна до тридцять першого грудня тисяча дев'ятсот дев'яносто дев'ятого року.

Директор

(гербова печатка ф-ки)

(підпис)

Доручення

Я, Безсонов Петро Вікторович, студент економічного факультету групи ЕК-80 НТУ "ХПІ", доручаю Калініну Олексію Михайловичу, прописаному за адресою: Харків-12, вул. Дерев'янка, 17, кв. 104, паспорт серії БА № 447019, виданий 10.03.09 ЦВМ Індустріального РВХМУУМВС України в Херсонській обл., отримати в касі університету належні мені гроші для відрядження згідно з наказом № 146 від 15.04.11.

17.04.11

(підпис)

Підпис студента Безсонова П. В. засвідчую

Декан ф-ту

(підпис)

І. Л. Гарбузенко

19.04.11

(печатка)

Примеры оформления расписок

Розписка

Я, Борисенко Юрій Анатолійович, паспорт серії МН № 522012, виданий ЦВМ Київського РВХМУУМВС України в Харківській обл., прописаний за адресою: Харків-19, вул. Грушевського, 252, кв. 48, одержав від Сімейка Ярослава Артемовича гроші в сумі 580 (п'ятсот вісімдесят) грн. Зобов'язуюся повернути вказану суму 06.07.99.

06.01.99

(підпис)

Підпис Борисенка Ю. А. засвідчую

начальник ЖЕКу-19 (печатка) (підпис) З. П. Кравець
12.01.99

Розписка

Мною, студенткою гр. ГУ-31 гуманітарного ф-ту НТУ "ХП" Колісник Іриною Іллівною, студентський квиток 06/96, отримано від завідувача методичним кабінетом Олійник Марини Владиславівни для тимчасового користування 4 (чотири) журнали "Прикладні аспекти перекладу" №№ 1–4 за 2009 р. (у № 4 відсутні С. 17–24). Зобов'язуюся повернути журнали до 30.06.10.

02.04.10

(підпис)

Підпис студентки Колісник І. І. засвідчую

зав. кафедри англійської мови (підпис) В. М. Бондаренко
03.04.10

Розписка

Я, доцент кафедри економічної безпеки ХУВС Перепелиця Олег Юрійович, посвідчення № 214, одержав від заступника ректора з господарської роботи Комірчика Семена Пилиповича 7 (сім) комп'ютерів IBM (PC)-486 у робочому стані та 2 (два) ксерокси (нові, запаковані) для роботи в кабінеті № 104.

Підстава: наказ ректора університету № 308 від 11.04.09.

15.04.99 (підпис)

Примеры оформления списка, перечня

Список рекомендованої літератури

1. Аксенов Ю. М. Курс делопроизводства / Ю. М. Аксенов, М. В. Кирсанова. – М. : ИНФРА-М, 2001.
2. Библик С. П. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С. П. Библик. – К. : Лібра, 2004.
3. Браим И. Н. Этика делового общения / И. Н. Браим. – Минск : ИП "Экоперспектива", 1998.
4. Віденко А. Н. Сучасне діловодство / А. Н. Віденко. – К. : Либідь, 2000.
5. Діденко А. Н. Сучасне діловодство / А. Н. Діденко. – К. : Либідь, 2002.
6. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей / М. С. Дороніна. – К. : Либідь, 2001.
7. Зубков М. Г. Мова ділових паперів: комплексний довідник / М. Г. Зубков. – Харків : Фоліо, 1999.
8. Кірічок О. Г. Документування у менеджменті: підручник / О. Г. Кірічок, В. І. Корбутяк, В. К. Процюк. – К. : ЦНЛ, 2005.
9. Козоріз В. П. Загальне і кадрове діловодство / В. П. Козоріз, Н. І. Лапицька. – К. : МАУП, 2002.
10. Кузнецов И. Н. Секретарь-референт / И. Н. Кузнецов. – М. : Дашков и К, 2004. – 560 с.
11. Кузнецова Т. В. Секретарское дело / Т. В. Кузнецова. – Харьков : Фолио, 2007. – 334 с.
12. Скриптунова Е. А. Организуем прием посетителей / Е. А. Скриптунова, К. П. Зельцерман // Секретарское дело. – 2006. – № 4. – С. 45-49.
13. Шпортько О.В. Електронне діловодство / О. В. Шпортько, В. В. Ступницький, Л. В. Шпортько. – Рівне : РДГУ, 2006.

Перелік посад науково-педагогічних працівників
вищих навчальних закладів III-IV рівнів акредитації,
перебування на яких дає право на призначення наукової пенсії

- Ректор;
- Перший проректор;
- Проректор з науково-педагогічної роботи;
- Проректор з наукової роботи;
- Декан;
- Завідувач кафедри;
- Професор;
- Доцент;
- Старший викладач;
- Викладач;
- Асистент.

Список канцелярских товаров

1. Ежедневник.
2. Папка-планшет или блокнот.
3. Ручки (для секретаря и для посетителей).
4. Механический карандаш.
5. Фломастеры и маркеры.
6. Ластик.
7. Скрепки.
8. Канцелярский клей.
9. Скотч.
10. Корректор шариковый или набор: корректор + растворитель.
11. Линейка.
12. Ножницы.
13. Степлер.
14. Дырокол.
15. Бумага офисная (формат А4).
16. Бумага для копировальных аппаратов (формат А4 и А3).
17. Термобумага для факсимильного аппарата.
18. Папка-скоросшиватель (количество определяется по составленной номенклатуре дел).
19. Папка с прозрачными вкладышами (для рекламной информации).
20. Блок бумаги для записей (простой и с клеющейся полосой).
21. Папка-файловый вкладыш (для хранения образцов документов).
22. Журналы для регистрации корреспонденции, посетителей и т. д.
23. Настольный набор для канцелярских принадлежностей.
24. Кляссер для визитных карточек.
25. Записная книжка для телефонов.
26. Жесткие и мягкие папки для бумаг.
27. Держатель для бумаг.
28. Настольный календарь.

Список рекомендуемой литературы

1. Телефонный справочник по городу.
2. Орфографический словарь.
3. Словарь ударений русского (украинского) языка.
4. Словарь трудностей русского (украинского) языка.
5. Словарь иностранных слов.
6. Словарь терминов предметной области.
7. Русско-английский (украино-английский) и англо-русский (англо-украинский) словарь (в определенных случаях – немецкий, французский и др.)
8. Кодекс законов о труде Украины.
9. Таможенный Кодекс Украины.
10. Словарь международных терминов предметной области.
11. Карта города.
12. Справочники и карты стран-партнеров.
13. Профессиональные издания, например, журнал "Секретарь-референт".
14. Профессиональная литература по делопроизводству, секретарскому делу и деловому этикету.

Список справочных телефонов

1. Городская справочная служба _____
2. Платная справочная служба _____
3. Железнодорожная справочная _____
4. Заказ железнодорожных билетов _____
5. Справочная служба аэропорта _____
6. Справочные телефоны авиакомпаний _____
7. Заказ билетов на самолет _____
8. Заказ такси _____
9. Грузовые перевозки _____
10. Вызов дорожной технической помощи (автосервис) _____
11. Бюро ремонта телефонов _____
12. Районное отделение милиции _____
13. Организация по оформлению визовых документов _____
14. Таможенная служба _____
15. Платная скорая медицинская помощь _____
16. Дежурная аптека _____
17. Срочная химчистка _____

Список можно дополнить по своему усмотрению.

Приложение 13

Список принадлежностей для сервировки

1. Сервиз чайный.
2. Сервиз кофейный. Можно ограничиться одним чайным сервизом, если чашки в нем среднего размера. При выборе сервизов необходимо учесть интерьер кабинета руководителя.
3. Чайные и кофейные ложки.
4. Заварочный чайник, сахарница, молочник и пирожковые тарелки (если их нет в сервизе), которые должны сочетаться по качеству и цвету между собой и с чашками.
5. Поднос.
6. Пластиковые, плетеные или полотняные салфетки под сервировочные приборы.
7. Бумажные салфетки.
8. Электрические чайник, кофеварка и кофемолка.
9. Разделочная доска.
10. Несколько ножей.
11. Большое блюдо для бутербродов или несколько больших плоских тарелок.
12. Кабаретница – стеклянное или хрустальное блюдо, разделенное на несколько частей. В нем удобно подавать, например, печенье нескольких сортов, орешки и т. п.
13. Ваза для фруктов.
14. Прямые высокие стаканы для соков и прохладительных напитков.
15. Несколько наборов бокалов и рюмок для алкогольных напитков.
16. Вазы для цветов.
17. Пепельницы.

Список продуктов и напитков

1. Кофе (растворимый или в зернах).
2. Чай (в пачках или пакетиках).
3. Сухие сливки или концентрированное молоко.
4. Сахар.
5. Соль.
6. Печенье двух сортов (сладкое и соленое).
7. Орешки двух сортов.
8. Чипсы (картофельные, кукурузные, рисовые и т. п.).
9. Коробка конфет.
10. Колбаса, сыр, рыба для бутербродов.
11. Хлеб или крекеры для бутербродов.
12. Фрукты (лимон, яблоки, апельсины, бананы и т. д.).
13. Зелень и овощи для украшения бутербродов.
14. Соус или майонез.
15. Минеральная вода (с газом и без газа).
16. Соки двух видов.
17. Алкогольные напитки.

**Памятка по приему посетителей секретарю
английского рекламного агентства "WILSON"**

Процветание фирмы, ее успех зависят от вашего умения принять клиента (посетителя). Для этого необходимо:

- увидев посетителя, отложить все дела, встать и поприветствовать вошедшего: "Добрый день! Чем я могу быть Вам полезна? Представьтесь, пожалуйста. Назначена ли вам встреча?";
- установить причину его посещения;
- зарегистрировать посетителя в специальном журнале;
- определить, сможет ли справиться с этим вопросом кто-либо из заместителей руководителя или других сотрудников фирмы, и направить посетителя к ним;
- предупредить руководителя о посетителе, если вопрос можно решить только с ним;
- иметь на рабочем месте схему организации или список местных телефонов;
- быть радушной и гостеприимной. В случае какой-либо задержки предложить посетителю чай, кофе, тоник, свежие газеты и журналы;
- поддерживать приятную беседу с посетителем, не касаясь вопросов коммерческой деятельности фирмы. Если подобные вопросы возникнут, сослаться на неосведомленность;
- иметь под рукой список лиц, к которым можно обратиться в случае обострения ситуации с посетителем;
- быть внимательной и наблюдательной, обращать внимание, с чем клиент вошел и с чем вышел, не оставил ли он что-либо после посещения. Во избежание недоразумений оповестить охрану, если обнаружится что-либо подозрительное;
- не оставлять включенным компьютер с монитором, повернутым к посетителю;
- не оставлять на рабочем столе документы, доступные посетителям, даже если их содержание вам кажется неконфиденциальным.

**Фразы, которые следует и не следует использовать в
телефонном разговоре**

Если звонят Вам:

1. Вам необходимо назвать фирму и поздороваться.

Правильно	Неправильно
– Фирма "БИС", добрый день.	– Алло!
– Приемная генерального директора, добрый день.	– Да!

2. Вам необходимо попросить собеседника представиться.

Правильно	Неправильно
– Представьтесь, пожалуйста.	– А кто звонит?
– Как вас представить?	– А кто вы?

3. Вам необходимо узнать цель телефонного звонка.

Правильно	Неправильно
– По какому вопросу вы звоните?	– Что вы хотите?

4. Вы не расслышали фразу.

Правильно	Неправильно
– Простите, я не расслышала. Будьте любезны, повторите.	– Что?! – Я не поняла. Говорите громче.

5. Абонент просит Вас соединить его с руководителем, но Вы по какой-то причине не можете этого сделать.

Правильно	Неправильно
– К сожалению, Валерий Григорьевич сейчас занят – у него совещание. Вы могли бы перезвонить в 15.00?	– Он занят, перезвоните позже.
– Валерия Григорьевича сейчас нет в офисе. Будьте любезны, оставьте номер телефона, по которому он мог бы с Вами связаться.	– Его сейчас нет... Не знаю, когда будет.

6. Вам диктуют информацию: "Передайте, пожалуйста, что звонил Борис Николаевич и просил с ним связаться по телефону 473-22-56 до

19.00". Обязательно повторите имена, даты, цифры.

Правильно	Неправильно
– Четыреста семьдесят три, двадцать два, пятьдесят шесть. Спасибо, Борис Николаевич, я все передам.	– Спасибо, я все записала. – Хорошо, передам.

7. Вам необходимо срочно прервать разговор.

Правильно	Неправильно
– Простите, Вы не могли бы подождать, пока я отвечу на другой звонок? (Не кладите трубку, пока абонент не ответит: "Да, конечно.")	– Секундочку! – Одну минуту!
– Подождите, пожалуйста, я уточню это у менеджера. (Ваше отсутствие не должно быть более минуты)	– Сейчас я узнаю (и исчезаете на несколько минут)
– Мне необходимо время, чтобы получить эту информацию. Я могу Вам перезвонить через 15 минут?	– Я не знаю, перезвоните позже.

Если звоните Вы:

1. Вам необходимо поздороваться и представиться.

Правильно	Неправильно
– Добрый день, Маслова Ангелина – секретарь генерального директора фирмы "Элефант"	– Вас беспокоят из фирмы "Элефант". – Здравствуйте, я из фирмы "Элефант".

2. Вам необходимо назвать цель Вашего звонка.

Правильно	Неправильно
– Мне поручено выяснить...	– Скажите, кто у вас занимается оформлением виз?
– По поручению моего руководителя я хотела бы уточнить...	
– Примите, пожалуйста, факс.	– Примите факс.

3. Вам необходимо соединить генерального директора компании Владимира Васильевича с начальником структурного подразделения

Александром Сергеевичем:

Правильно
1) Вы звоните секретарю Александра Сергеевича: – Добрый день. Маслова Анастасия, секретарь генерального директора. Владимир Васильевич хотел бы поговорить с Александром Сергеевичем.
2) Секретарь Александра Сергеевича, предварительно переговорив со своим руководителем, соединяет его с Вами.
3) Вы говорите: – Александр Сергеевич, добрый день, с Вами будет говорить Владимир Васильевич.
4) Вы соединяете Александра Сергеевича со своим руководителем. Таким образом, в результате этих сложных действий старший по положению (Владимир Васильевич) берет трубку последним, он не должен ждать.

При равном положении ждет тот, кто звонит

4. Вы получили конкретную информацию, и хотите уточнить ее.

Правильно	Неправильно
– Я вас правильно поняла? Г-н Бользен пребывает из Парижа рейсом № 345 "AirFrance".	– Спасибо.

5. Вам необходимо закончить разговор.

Правильно	Неправильно
– Спасибо за информацию. До свидания.	– Все. До свидания.
– Благодарю Вас. Всего доброго.	– Понятно.

6. Вам сразу не представились или Вы не туда попали.

Правильно	Неправильно
– Простите, это фирма "БИС"?	– Скажите, какие у вас есть принтеры в продаже?.. Ой, я не туда попала.
– Простите, видимо я не туда попала. Это номер 425-77-63?	– А какой у вас номер?

Навчальне видання

БОРИСОВА Наталя Володимирівна

КАНІЩЕВА Ольга Валеріївна

**ОСНОВИ ВІТЧИЗНЯНОГО ТА ЗАРУБІЖНОГО
ДІЛОВОДСТВА НА ПК**

Текст лекцій

Російською мовою

Відповідальний за випуск проф. Н. В. Шаронова

Роботу до видання рекомендував проф. О. В. Горілий

Редактор Л. Л. Яковлева

План 2012 р., поз. 84

Підписано до друку 25.06.2013 р. Формат 60х90 1/16.

Папір офсетний. Друк – ризографія. Гарнітура Times New Roman.

Умовн. друк. арк. 12,5. Наклад 100 прим. Зам. № 124118

Надруковано у ФОП Ізраїлев Є.М.

Свідоцтво № 24800170000040432 від 21.03.2001р.

61002, м. Харків, вул. Фрунзе, 16